

0

旅游政策与法律法规 (第2版)

李文汇 朱 华◎主编







"十三五"高等教育规划教材 高等院校旅游专业"互联网+"创新规划教材

旅游政策与法律法规(第2版)

主编李文汇朱华副主编景春兰刘川



内容简介

《旅游政策与法律法规》是按《中华人民共和国旅游法》组织编写的高等院校旅游管理专业旅游政策与旅游法律法规专业教材,也是通过模拟法庭、以案说法的旅游专业教材。本书以案说法、将抽象的法律条文通过具体的案例以解析、运用,帮助学生学习理解法律法规知识;而模拟法庭把法庭搬入课堂,将所学的法律知识运用于实践,培养学生的旅游法律意识,拓展学生处理旅游相关法律问题的基本能力。参与本书编写的人员有法学教授、旅游学教授及执业律师等。具有较强的专业性、实践性和问操作性。

本书可供高等院校旅游管理专业教学使用,也可供旅游行政管理部门、旅游人力资源培训机构、旅游企业等不同主体洗用。

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游政策与法律法规 / 李文汇,朱华主编. --2 版. --北京:北京大学出版社,2020.1 高等院校旅游专业"互联网+"创新规划教材 ISBN 978-7-301-30451-8

Ⅰ、① 瘀… Ⅱ、① 李… ②朱… Ⅲ、① 旅游业——疗性改策—中国—高等学校—教材 ②旅游业—
法规—中国—高等学校—教材 Ⅳ、① F5920 ② D922296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 074397 号

书 名 旅游政策与法律法规(第2版)

LUYOU ZHENGCE YU FALU FAGUI (DI-ER BAN)

著作责任者 李文汇 朱 华 主编

策划编辑 刘国明

责任编辑 黄红珍数字编辑 陈颖颢

标准书号 ISBN 978-7-301-30451-8

出版发行 / 北京大学出版社

地 址 北京市海淀区成府路 205 号 100871

M 址 http://www.pup.cn 新浪微博: @ 北京大学出版社

电子信箱 pup_6@163.com

电 话 邮购部 010-62752015 发行部 010-62750672 编辑部 010-62750667

印刷者

经 销 者 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 19.75 印张 450 干字

2014年1月第1版

2020年1月第2版 2020年1月第1次印刷

定 价 48.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn 图书如有印装质量问题、请与出版部联系、电话: 010-62756370

本书编写人员名单

主 编: 李文汇(四川师范大学)

副主编: 景春兰(东莞理工学院)

参 编: 邱晓霞(成都大学)

南 毅(四川承安律师事务所)

孙雪琳(四川师范大学)

华(四川师范大学)

刘 川(东莞理工学院

刘 敏(在菱理工学院)

张 敏(四川师范大学)

敬雅心(四川师范大学)

以是大學、批批技術

第2版前言

2013年10月1日,我国正式实施《中华人民共和国旅游 法》,并且于2016年11月7日进行第一次修正,2018年10月26 日进行第二次修正,此法为我国旅游业可持续发展提供了法律支持。

《旅游政策与法律法规》是按《中华人民共和国旅游法》组织编写 的高等院校旅游管理专业旅游政策与旅游法律法规专业教材,也是通过模 拟法庭、以案说法的旅游专业教材,凝聚了法学界和旅游界的心血。为了适应 相关新法律法规的实施及法律法规的修正,我们对《旅游政策与法律法规》进行 了修订。

本书定位为旅游管理专业应用型教材,侧重于法律法规基本知识的学习和运用,有以下特点。

- 一、以案说法。除前两章外均有"导入案例",案例导入相关法律问题,通过案例评析引人深思。此外,每一章均有2~9个应用案例(案例来源网站链接成稿时均有效),共计61个。以案说法,将抽象的法律条文通过具体的案例加以解析、运用,帮助学生学习理解法律法规知识。
- 二、模拟法庭。设计了"模拟法庭",将法庭搬入课堂,意在让学生尝试模拟法庭审案,将所学法律知识运用于实践,培养学生的旅游法律意识,拓展学生处理旅游相关法律问题的基本能力。
- 三、体例丰富。考虑到抽象的法律知识易产生学习疲劳,本书设计了"知识要点""技能要点""关键术语"等提示性内容、由"导入案例"引起学习兴趣;通过应用案例评析帮助读者学习理解相关法律条文; 再加上"小思考""小测试"等,做到既动手又动脑。此外、本书还通过二维码技术链接了52条拓展视频和4条拓展文本资源,能开拓学生的视野,了解更多应用实践。

本书的编写人员有法学教授、旅游学教授及执业律师等。在大家的共同努力下,本书具 有较强的专业性、实践性和可操作性。本书主要供高等院校旅游管理专业教学使用,也可供 旅游行政管理、旅游人力资源培训、旅游企业等不同主体选用,还可作为全国导游资格考试 备选教材之一。

全书共14章,具体编写分工如下:第1章由朱华(四川师范大学)、李文汇(四川师范大学)编写;第2章由李文汇、敬雅心(四川师范大学)编写;第3章由刘敏(东莞理工学院)、李文汇编写;第4章由邱晓陵(成都大学)、张敏(四川师范大学)编写;第5章由李文汇、孙雪琳(四川师范大学)编写;第6章由李文汇编写;第7~9章由刘川(东莞理工学院)编写;第11章由邱晓霞编写;第11章由景春兰(东莞理工学院)编写;第12章由李文汇编写。第13章由最春兰编写;第12章由李文汇编写。第13章由最春兰编写;第12章由李文汇、南毅(四川承安律师事务所)编写。

本书的出版得到了北京大学出版社编辑的鼓励和支持,我们在此深表谢意;同时特别 致谢冯涛、南李、赵维、陈诺、阿里政府(彝)和蒲青松同学的大力协助。

由于编者水平有限, 书中不足之处在所难免, 敬请广大读者批评指正。



编 者 2019年1月

目录

3.2.3 旅行社管理制度/31 3.3 旅行社的权利和义务/35

3.3.1 旅行社的权利 /35

3.3.2 旅行社的义务 /35 3.3.3 旅行社的法律责任 /36

本章小结/41

习题 /42

1.1	我国	旅游政策概述/2	1.2 我国	旅游政策实现保障/5
	1.1.1	相关基础概念/2	1.2.1	我国旅游政策实现需
	1.1.2	我国旅游产业四大基本特征/2	* *	完成的任务/6
	1.1.3	我国旅游产业定位与发展	1.2.2	我国旅游政策实现的
		目标/3	(1)	措施 /7
	1.1.4	我国旅游政策基本特征/4	本章小结/8	
	1.1.5	我国宏观旅游政策/4	习题/8	
		1.1/1/1	ik.	
		ZAV V	XXX	
我	国旅游	存法制概述 ————	TX1	
2. 1	我国	旅游立法概述 /10	2.2.1	旅游法律关系/13
	2.1.1	历史回顾/10	2.2.2	《旅游法》内容
1	2.1.2	我国旅游立法体制和法律		概述 /15
	1	法规体系/11	本章小结/1	8
1				

3.1 旅行社概述 /20

3.1.1 旅行社的发展历史 /21 3.1.2 旅行社的概念和特征 /22

3.2 旅行社的经营管理制度/24

3.1.3 旅行社的种类及经营范围 /22

3.2.1 旅行社的设立与变更 /24 3.2.2 旅行社经营规范 /28

4.1 导游人员概述 /44

- 411 导游人员的概念和特征 /44
- 4.1.2 导游人员的分类 /45
- 4.1.3 从事导游职业的条件和原则 /46

4.2 导游人员的从业制度 /47

- 4.2.1 导游人员的资格考试制度 /48
- 4.2.2 导游证制度 /48

4.3 导游人员管理制度/51

- 4.3.1 导游人员的等级考核制度及其 标准/52
- 4.3.2 导游人员服务星级评价 制度/55
- 4.4 导游人员的权利和义务/5

- 4.4.1 导游人员的权利 /56
- 4.4.2 导游人员的义务 /57
- 4.4.3 导游人员的法律责任 /58

4.5 领队人员的管理制度/60

- 4.5.1 领队人员的概念和 特征 /60
- 4.5.2 领队人员具备的条件 及其管理/61
- 4.5.3 领队人员的职责和法定 义务/61
- 4.5.4 领队人员的法律责任 /62

本章小结/66

习题 /66

5 旅游饭店管理制度

5.1 旅游饭店星级评定制度/69

- 5.1.1 相关基础概念 /70
- 5.1.2 旅游饭店星级评定法规 依据和范围 /70
- 5.1.3 旅游饭店星级评定机关和权限 /71
- 5.1.4 旅游饭店星级评定方法和 参照标准/71
- 5.1.5 旅游饭店星级评定规程 /72
- 5.1.6 旅游饭店的星级复核及处理 /74

5.2 旅游饭店行业管理制度 /76

- 5.2.1 相关基础概念 /76
- 5.2.2 旅游饭店行业管理的行规 依据 /76
- 5.2.3 预订、登记、入住、饭店

收费 /76

- 5.2.4 旅游饭店的权利 /77
- 5.2.5 旅游饭店的义务 /77
- 5.2.6 旅游饭店违反行业规范的 后果/81

5.3 旅游饭店住宿业治安管理

制度 /81

- 5.3.1 相关基础概念 /81
- 5.3.2 旅游饭店住宿业治安管理 法律法规依据/81
- 5.3.3 相关规定内容 /82

本章小结/86

习题 /87

6.1 旅游交通法律法规概述/89

- 611 相关基础概念/90
- 612 旅游交通的特征/90
- 6.1.3 旅游交通的主要方式/91
- 6.1.4 旅游交通的主要法律法规/92

6.2 旅游航空运输管理和运输 企业的义务/93

- 6.2.1 相关基础概念/93
- 622 民用航空运输主管机关和 企业义务/93
- 6.2.3 民用航空运输票证管理/94
- 6.2.4 承运人的责任 /96

6.3 旅游铁路运输管理相关

规定/97

- 6.3.1 相关基础概念 /97
- 632 铁路运输主管机关和 管理/98

6.4 旅客公路运输管理相关

规定/102

- 6.4.1 旅客公路运输管理 机关/102
- 6.4.2 旅客公路运输管理/102

本章小结/107

习题 /108

旅游出入境及出国旅游管

7.1 旅游出入境管理制度/110

- 7.1.1 相关基础概念 /111
- 7.1.2 旅游出入境的管理机关/111
- 7.1.3 旅游出入境的证件 /142
- 7.1.4 中国公民出入境管理制度/113
- 7.1.5 外国公民入出境管理制度 /114
- 7.1.6 我国出入境检查制度 /117

7.2 外国公民入境旅游管理制度/119

- 7.2.1 相关基础概念 /119
- 7.2.2 外国旅游者的邀请函、签证和 接待计划 /119
- 7.2.3 外国旅游者出入境与停留的

规定/120 7.3 中国公民出国旅游管理制度/121

7.3.1 相关基础概念 /121

- 7.3.2 中国公民出国旅游的管理
- 7.3.3 中国公民出国旅游的签证 手续 /122

原则/121

- 734 中国公民出国旅游管理的 具体规定 /123
- 7.3.5 违反中国公民出国旅游 管理的法律责任 /124

7.4 港澳台与边境旅游管理制度/126

- 741 相关基础概念 /126
- 7.4.2 内地(大陆)居民赴港澳台 地区旅游管理制度 /126
- 7.4.3 中国公民边境旅游管理 制度 /128

本章小结/133

习题 /133

8.1 旅游安全管理概述/136

- 8.1.1 相关基础概念 /137
- 8.1.2 旅游行政管理部门和旅游基层 单位安全管理的职责/137
- 8.1.3 旅游安全管理的基本原则 /138

8.2 旅游安全事故及处理 /139

- 8.2.1 相关基础概念 /139
- 822 旅游安全事故等级划分/139
- 8.2.3 旅游安全事故的应急救援与 调查处理/140
- 8.2.4 外国游客在华旅游期间重大 伤亡事故的处理/142

8.3 施游治安与消防管理/142

8.3.1 相关基础概念 /142

- 8.3.2 旅游住宿业的治安与消防 管理制度 /142
 - 8.3.3 旅游饭店的治安与消防 管理制度 /144
 - 8.3.4 娱乐场所的治安与消防 管理制度 /146

8.4 旅游安全与卫生管理 148

- 8.4.1 相关基础概念 /148
- 8.4.2 旅游景区安全管理制度 /148
- 8.4.3 食品卫生安个管理制度 150
- 8.4.4 道路交通安全管理的要求/154
- 8.4.5 游览安全管理制度 /155

本章小结 /159

川瀬 /159

人 旅游客源保护与管理制度

9.1 旅游资源保护与管理概述 /163

- 9.1.1 相关基础概念 /163
- 9.1.2 旅游资源的类型 /164
- 9.1.3 旅游资源开发的 -般 原则 /164
- 9.1.4 旅游景区质量等级、划分 依据及评定/165

9.2 人文旅游资源的保护与管理

制度 165

- 9.2.1 相关基础概念 /165
- 9.2.2 文物的保护与管理制度 /166
- 9.2.3 历史文化名城、名镇、名村的 保护与管理/171

9.3 自然旅游资源保护与管理

制度 /173

- 9.3.1 相关基础概念 /173
- 9.3.2 自然保护区的保护与管理 制度 /173
- 9.3.3 风景名胜区的保护与管理 制度 /176

9.4 世界遗产的分类与保护。181

- 9.4.1 相关基础概念 /181
- 9.4.2 世界遗产的分类/181
- 9.4.3 世界遗产的保护 /182

本章小结 /185

习题 .185

10 旅游税收管理法律制度

187

10.1 税收制度概述/188

- 10.1.1 相关基础概念 /188
- 10.1.2 我国现行税法体系/189
- 10.1.3 我国税法主要法律制度 /190
- 10.2 旅游税收制度概述 /191
 - 10.2.1 相关基础概念 /191

- 10.2.2 旅游业经营中的税收
- 规定 /191 10.2.3 关于旅游免税问题 /198
- 本音小结 /203
- 习题 /203

旅游介同法律制度

205

11.1 合同法律制度概述 /207

- 11.1.1 相关基础概念 /207
- 11.1.1 相大基础概念 /207
- 11.1.3 合同的效力/209
- 11.1.4 合同的变更和解除 /211
- 11.1.5 违约责任 /212

11.2 旅游合同法律制度概述/215

- 11.2.1 相关基础概念 /215
- 11.2.2 旅游合同的概念、特征与 种类/215
- 11.2.3 旅游合同的订立/217
- 11.2.4 旅游合同的解除 /220
- 11.2.5 旅游合词的转让和委托/221
- 11.2.6 旅游合同违约责任 /222

205

11.2.7 旅游合同责任的减轻与 免除/224

11.3 旅游保险合同/226

- 11.3.1 相关基础概念 /226
- 11.3.2 旅游保险合同的特征与 种类/227
- 11.3.3 旅游保险合同的主体、 客体和内容/228
- 11.3.4 旅游保险合同的形式 /229
- 11.3.5 索赔与理赔 /229
- 11.3.6 旅行社责任保险的基本 规定 /229

本章小结 /234

习题 /234

12 侵权责任法律制度

236

12.1 侵权责任法概述 /238

- 12.1.1 相关基础概念 /238
- 12.1.2 侵权行为种类 /238
- 12.1.3 一般民事侵权责任的构成要件/238
- 12.1.4 特殊民事侵权责任的构成要件 /239
- 12.1.5 免货事由的成立与分类 /240
- 12.1.6 侵权责任承担方式和侵权损害的

赔偿范围 /241

- 12.2 旅游侵权责任概述 /242
 - 12.2.1 旅游侵权责任概念 /243
 - 12.2.2 旅游违约责任与旅游侵权 责任的竞合 /243
- 本章小结/248
- 习题 /248

13 旅游消费者权益保护法律制度

250

13.1 旅游消费者权益保护法律制度

概述 /252

- 13.1.1 相关基础概念 /252
- 13.1.2 消费者权益保护法的适用对象 /252

13.2 旅游消费者的权利与旅游经营者的 义务/253

- 13.2.1 相关基础概念 /253
- 13.2.2 旅游消费者的权利 /253

13.2.3 旅游经营者的义务 /258

- 13.3 旅游消费者权益的保护/262
 - 13.3.1 消费者权益的保护途径 /262 13.3.2 经营者的法律责任 /264
 - 13.3.3 旅游消费者权益争议的解决途径/271

本章小结 /274

お題 /27

14 旅游纠纷解决法律法规制度

276

14.1 旅游纠纷及其解决概述 /277

- 14.1.1 旅游纠纷的概念、特征及性质/277
- 14.1.2 旅游纠纷解决的概念和意义 /278
- 14.1.3 旅游纠纷解决方式概述 /279

14.2 旅游纠纷的投诉解决 /283

- 14.2.1 旅游纠纷的投诉解决依据和 方式/283
- 14.2.2 旅游纠纷的具体投诉

解决 /284

14.3 旅游纠纷的诉讼解决 /289

- 14.3.1 诉讼解决旅游纠纷的依据、 概念和性质 /289
- 14.3.2 旅游纠纷的诉讼解决 概念及程序 /290

本資小结/295

月顯 /295

参考文献

297

教学案例表

第2章 我国旅游法制概述

案例 2.1: 九寨沟游客滞留事件景区预警失职 难辞其咎 / 16

案例 2.2: 香格里拉"宰客"导游被吊证。三家 旅行社受重罚 / 17

第3章 旅行社管理制度

导入案例 / 20

案例 3.1: 国内旅行社超范围经营出境游案 / 23 案例 3.2: 王先生等 20 名旅游者要求 A 施行社

赔偿案/31

案例 3.3: 15 名北京游客诉甲旅行社增加旅游 项目纠纷案 / 36

模拟法庭, 郭某诉某某旅行社损害赔偿案/40

第4章 导游和领队人员管理制度

导入室例 / 44

案例 4.1: 学生廉某是否是法律上所称的 导游人员 / 45

案例 4.2: 黄某投诉导游人员徐某案 / 51

案例 4.3: 导游人员王某拒绝游客李某不合理 要求 / 55

案例 4.4: 导游人员行使变更接待计划权案 / 59

案例 4.5: 王先生家属要求导游人员赔偿损失 纠纷案 / 63

模拟法庭: 吴小姐诉 A 旅行社导游导购 假货案 / 64

第5章 旅游饭店管理制度

导入案例 / 69

案例 5.1: 住宿标准违约案 / 72

案例 5.2: 伪星级饭店客 / 73

案例 5.3: 客人财物丢失,宾馆承担赔偿 责任案 / 78

案例 5.4: 摩托车宾馆失窃赔偿纠纷案 / 80

案例 5.5: 客人财物在客房内被盗责任

争议案/82

模拟法庭: 刘海诉 H 市西风酒店人身损害赔偿 纠纷案/84

第6章 旅游交通管理制度

导入案例/89

案例 6.1: 国际航班客票无效 / 95

案例 6.2: 乘坐火车旅游窗外飞来石

伤击案 / 101

案例 6.3: 陆某诉南京长途客运总公司案 / 102

案例 6.4: 旅客诉大巴人身损害赔偿 纠纷案 / 104

模拟法庭:张祖明与××铁路局人身损害赔偿 纠纷客/105

第7章 旅游出入境及出国旅游管理制度

导入案例 / 110

案例 7.1: 因护照信息不符游客被判 监禁案 / 118

案例 7.2: 北京吕丽莉涉嫌旅游诈骗案 / 125

案例 7.3: 深圳市 A 旅行社等 3 家企业追规 经营赴台旅游业务案 / 128

案例 7.4: 凭祥 A 旅行社违规经营边境游 业务案 / 129

模拟法庭: 余贵兴诉泰和国际旅行社出境旅游 合同纠纷案 / 130

第8章 旅游安全与卫生管理制度

导入案例 / 136

案例 8.1: 因车速过快游客在汽车上 受伤案 / 141

案例 8.2: 游客贵重财物丢失要求赔偿案 / 144

案例 8.3: 肇庆砚洲岛游客溺水死亡 事故零 / 149

案例 8.4: 游客食物中毒要求赔偿案 / 154

案例 8.5: 强行超车导致 30 名游客伤亡的重大 旅游安全事故案 / 155

模拟法庭: 刘湘渺诉德豪旅行社旅游合同 纠纷案/156

第9章 旅游资源保护与管理制度

导入家例 / 162

取土案 / 170

案例 9.3: 张再发诉张谷英村民俗文化建设 指挥部案 / 172

案例 9.4:《无极》剧组破坏碧洁天池生态 植被客 / 175

案例 9.5: 肇庆"奥威斯酒店项目"侵占景区 土地违反规划家 / 180

模拟法庭: 德国游客诉北京文杰文化中心出售 假画案/182

第 10 章 旅游税收管理法律制度

导入案例 / 188

案例 10.1: 向阳旅游公司因为税款补缴提起 行政诉讼案/190

案例 10.2: 某旅游开发有限公司缴纳 增值税案 / 195

案例 10.3: 北京某旅游公司缴纳增值税案 / 197 案例 10.4: 旅游公司员工 E某缴纳个人

所得税 / 198 模拟法庭: 红叶旅游有限公司诉 H 市国家

税务局旅游税收纠纷案 / 200

第 11 章 旅游合同法律制度

导入客例 / 206

案例 11.1: 因预定航班被取消滞留 西双版纳案 / 214

案例 11.2: 香港导游李巧珍辱骂游客案 / 218

案例 11.3: 江西某旅行社旅游合同 违规客 / 219

案例 11.4: 浙江某旅行社港澳专列闭游客要求 退款案 / 220

案例 11.5: 成都某旅行社擅自委托旅游 业务案 / 222

案例 11.6;旅行社忘记通知游客出行

案例 11.7: 旅游者拒绝返回导致返程火车票 作废塞 / 224

案例 11.8: 旅行社延迟履约发生 不可抗力客 / 225

※例 11.9: 旅游保险合同纠纷案 / 231

模拟法庭: 高强诉蓝天旅行社关于行李物品 乐失联修案 / 231

第 12 音 侵权责任法律制度

导入案例 / 237

客例 12 1, 导游伤害游客客 / 239

案例 12.2: 马路积水未设路障致外地自驾游车主死亡案 / 240

案例 12.3: 夜间擅闯公园猴岛被猴伤害素赔 终亩被驳回案 / 241

案例 12.4: 老人甲诉旅行社违反合同约定要求 其赔偿案/244

模拟法庭: 焦健君泰国游遭车祸,境外旅游 辅助服务者侵权,视问国内旅行社 侵权赔偿案/245

第 13 章 旅游消费者权益保护法律制度

导入案例 / 251

案例 13.1: 旅游消费者安全保障权 受侵害案 / 254 案例 13.2: 游客真情知悉权受侵害案 / 255

案例 13.3: 导游疏于提醒旅游者被 冻伤案 / 259

案6,134: 出借营业执照给他人游客受伤 套赔客 / 265

案例 13.5: 浙江 A 旅行社擅自增加 购物点案 / 266

案例 13.6: 央视《消费主张》栏目曝光张家界 旅游市场案 269

案例 13.7: 吉林 103 人旅游团购买机票遭遇假票 被护登机案 270

模拟法庭: 张某等 20 人诉高峰国际旅行社擅自 增加自费项目 8/271

第 14 章 旅游纠纷解决法律法规制度

导入案例 / 277

案例 14.1: 某市中国青年旅行社被 投诉案 / 285

案例 14.2: 成都市中国青年旅行社因"甩团"被 投诉案 / 286

案例 14.3: 某旅行社遭投诉多次调解无效后转向 诉讼案/287

案例 14.4: "房间退费" 旅游纠纷自行协商 和解案/288

模拟法庭: 高柱其与广州市环宇旅行社有限公司 花都门市部等旅游服务合同

纠纷案 / 291



旅游政策导论

知识要点	掌握程度	相关知识
		PERSONAL PROPERTY.
1		
3	100	
•		F - 1 - 1 - 1 - 1
5		

技能要点		应用方向
1. 旅游诚信体系建设	学握	制定旅游从业人员诚信服务准则
2 旅游安全体系建设	掌握	旅游业安全保障

我国旅游业发展近40年,取得了瞩目的成就,旅游业已成为我国国民经济的重要产业和第一产业的龙头。我国旅游业已从政府主导型、粗放型向市场主导型、效益型转变。为 了将旅游业发展成为人民群众清意的现代服务业,实现旅游强国的战略目标,我国政府制定并颁布了。系列促进旅游健康持续发展的旅游政策。

我国旅游政策包括通知、决定、指导意见、建议、办法等具体形式。发展旅游既要考虑发挥市场配置资源的基础性作用,也要考虑发挥国家宏观旅游政策的引导作用。2009 年 12月1日,国务院发布了《关于加快发展旅游业的意见》(以下简称《意见》),为我国旅游业发展进行了战略布局,具有里程碑意义。《意见》重新定位了我国旅游业、提出了发展目标和月方,并设计、制定了完成目标的任务和措施,将宏观旅游政策与实践操作结合了起来,成为新时期我国旅游业改革发展的政策继续性文件、《意见》是新时期旅游政策体系中的核心内容、对旅游业发展具有极重要的超游引导作用。

1.1 我国旅游政策概述



旅游政策对旅游业具有重要的指导影响作用和行动准则作用,也是国家对行业发展进行适度上预的宏观调控手段。其正的在了帮助克服市场自身运行中的盲目性。国家通过旅游政策引导旅游业健康发展,逐少实现我国旅游业发展目标,最终实现旅游强国之梦。

1.1.1 相关基础概念

旅游政策是指国家和最高旅游行政组织为实现一定时期内的旅游发展目标而规定的行动准则,既包括借明前进目标的发展方针,也包括管制前进过程中的行为准则的具体政策。

支料产业是指在国民经济中所占比重大、发展速度快、对整个国民经济发展起引导和推动作用的先导性产业。

现代服务业是指用现代化技术改造传统服务业,使其成为具有高文化含量和高技术含量且具有明显比较优势的服务业。

1.1.2 我国旅游产业四大基本特征

1. 资源消耗较低

旅游业已和石油业、汽车业并列为世界三人产业。与工农业、交通业、城建业等相比, 其资 能) 源消耗低,能源消耗是工业的1/10、农业的1/3、水资源消耗是农业的1/15、工 业的16。旅游业的废水、废气、固体废弃物排放也最低,对环境影响较小。故对构建资源 皆约阜和环境友好华的国民经济体系来说,旅游业是必须优先考虑的产业。

2. 产业关联性强

旅游业是关联性程度极高的产业,关联产业多,带动作用大。旅游产业领域、产业规模不断扩大,产业链不断延伸,从下游产业领域延伸到上游产业领域、带动工业、交通业、金融业、消费品零售业、住宿业等几十个1中或部门的发展、经济拉动作用明显。例如,2012 年,国内旅游消费 2.3 万亿元,占社会消费品零售总额的比例突破 10%:旅游业对住宿化的贡献车超过 90%。对民航和铁路客运业的贡献车超过 90%。

3. 就业机会多

旅游业属于劳动密集型服务性产业,是增加就业机会的重要渠道。旅游业的快速发展

还使得旅游业与当地经济的契合程度越来越高,成为当地经济的主导产业,既拉动当地经济发展,又增加社会就业机会。

4. 综合效益好

我国工业化、城镇化的飞速发展,以及日益增长的太众化、多样化消费需求为旅游 业发展提供了新机遇, 我国旅游业已边入大众化时期。旅游业具有综合性,是集吃、作、 行、商、购、娱等服务于 体的综合性大产业,是综合性非常强的新兴产业,具综合效 益是由旅游活动的综合性决定的。由于旅游经济的快速增长,因此旅游综合效益良好。

1.1.3 我国旅游产业定位与发展目标

《意见》是新时期我国旅游业发展的政策纲领性文件。它将我国旅游业发展的宏观政策与具体措施结合起来,对上指导我国旅游业的发展具有里程健竟少。

1. 我国旅游业的重新定位

根据我国旅游业近 40 年的发展及取得的巨大成就,总结得出旅游业在国民经济发展中的积极作用是"保增长、扩内需、调结构",故要把旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。

旅游业田政府上导型、租放型转变为市场上导型、效益型。随着我国旅游业的发展壮大,旅游管理走上法治化、行业化轨道,由政府上导转变为政府指导、协调,旅游业由租 放型转变为效益型。

将旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业。支柱产业的特点在于产出现模大,带动作用强,市场扩张能力强。资源消耗低,成本不断下降。环境影响小、能增加更多或业机会。随着我国旅游业旁速持续的增长。旅游业成为支柱产业的潜质特征越来越功兢。为加快我国旅游业的发展,各其提升到国家层面的战略性支柱产业是非常必要的。

将旅游业培白成为人民群众更加满意的现代服务业。旅游业已成为我国国民经济的重要组成部分、现引为国民经济的重要产业和第二产业的龙头。随着我国旅游消费已进入大众化及废阶段,必须转变旅游业的发展方式和提高服务质量、增加旅游服务业的高文化和商技术含量、把满足人民群众的康乐需求放在重要地位,把"人民群众更加满意"作为行业评价标准,充分体现旅游业是现代服务业的性质。

2. 我国旅游业的发展目标

《意见》明确了我国旅游业发展的阶段性目标和战略性目标。这构成我国旅游发展目标体系。

阶段性目标: 旅游服务质量明显提高, 市场秩序明显好转, 可持续发展能力明显增强, 即从数量的增长到质量的提高。

战略性目标:到 2020 年力争把我国建设成为世界旅游强国,即从规模、质量、效益 3 方面基本达到世界旅游强国水平。



知识链接

1.1.4 我国旅游政策基本特征

1. 系统性

旅游产业的关联性导致旅游政策具有系统性。 · 方而是旅游政策必须与其他产业政策 相融合协调;另 · 方面是旅游政策本身由若十具体子政策组成, 子政策之间也需相互协调。 各种政策之间应相互配合协调, 形成运作高效的政策系统。

2. 动态性

政策的制定都有阶段性,一个阶段的旅游政策与这个阶段的经济发展水平和人们的收入水平密切相关;加之,我国旅游资源的地区分布不均衡,各个地区旅游业发展的起步也不同,发展的程度也各异,因此导致旅游政策体系呈现出一定的动态性特征。

3. 稳定性和连续性

旅游政策虽有一定的动态性,但也应具有一定的稳定性和连续性,不可朝令夕改,否则会影响或破坏旅游业的良性健康发展和运行。这是因为旅游政策的制定具有极强的针对性、预见性,旅游政策应在中长期内相对稳定、连续地运行,从而促进旅游业的健康发展。

4. 国际性

旅游产业的发展离不开国际合作和交流。国际产业结构的演进动向和国际分工合作的 游格局、新趋势、要求各国有制定旅游政策时 5.6国际因素。近几年来,我国入境、出境 旅游的快速发展及加入 WTO 后对旅游业开放度要求的提高。都要求我国在制定旅游政策时 重视国际性。



知识辩格

1.1.5 我国宏观旅游政策

旅游政策对旅游业发展影响很大。我国旅游业自改革开放以来发展迅速,明显地与政策的 影响紧密相连。考察政策纠颁性文件《意见》精神,具有宏观旅游方针政策的内容如下。

1. 深化旅游管理体制改革

放宽旅游市场准入,简化市批手续,鼓励社会资本公平参与旅游中发展;推进国有旅游企业改组改制,支持民营和中小旅游企业发展,支持跨行业、跨地区、跨所有制兼并重组,培育 批具有竞争力的大型旅游企业集团;积极引进外资旅游企业。逐步对外商投资旅行壮户放经营中国公民出境旅游业务;支持有条件的旅游企业"走出去";创新体制机制,推进旅游管理体制改革;支持各地开展旅游综合改革和专项改革试点,探索旅游资源一体化管理;加快旅游行政管理和相关部门职能转变;5年内,各级各类旅游行业协会的人员和财务关系要与旅游行政管理等部门股钩。



小思考

什么是旅游企业"走出去战略 ? 为什么要一走出去"

2. 优化旅游消费环境

建立以游客评价为主的旅游目的地评价机制; 景区门票价格调整要提前公布, 所有旅

游牧费按规定向社会公示;全面落实旅游景区对老年人和学生等特殊人群的门票优惠政策; 增加旅游目的地与上要客源地回的航线瓶班,旅游列车,完善列车车票购票办法,城市公 交服务网络延伸到周边主要最区和乡村旅游点,公路服务区要拓展旅游服务功能。完善自 驾游服务体系; 规范引导白发性旅游活动;建立健全旅游信息服务平台,促进旅游信息资 源其享,公共传媒要加大旅游公益官传力度等。



小思考

你认为中国的旅游自费环境怎么样?是什么原因造成的?

3. 倡导文明健康旅游方式

在全社会大力提倡健康旅游、文明旅游、绿色旅游、使城乡居民在旅游活动中增长知 误、 开阔视野、陶冶情操、 景区景点、 宾馆饭店和旅行社等旅游企业要通过多种形式, 引导每一位旅游者自觉按照《中国公民国均旅游文明行为公约》和《中国公民出境旅游文明 行为指南》文明出行、文明消费。 旅游者要尊重自然、尊重"当地文化、尊重服务者,抵制不良风气、 摒弃不文明行为。 出境旅游者要维护良好的对外形象,做传播中省文明的使者。

4. 排进节能环保

实施旅游节能节水碱排工程; 支持实馆饭店、景区景点、乡村旅游经营户和其他旅游经营户位积极利用新能源、新材料,广泛运用节能节水减排技术,实行合同能源管理,实施商效照明改造,减少盘率气体排放,积极发展循环经济,创建绿色环保企业; 5 年內将柱域饭店,A 级景区用水用电量降低 20%。 合理确定景区游客容量,严格执行旅游项目环境港响评价制度,加强水资源及炉和水上保持,保导低强旅游方式。



知识链纹

5. 促进区域旅游协调发展

中西部和边疆民族地区要利用自然、人文旅游资源,培育特色优势产业; 东部发达地区、东北等老1.业基地要通过经济结构调整,提升旅游发展水平; 有序推进香格里拉等区域旅游发展,完香旅游交通、信息和服务网络;积极推 动海南国际旅游岛建设;维续促进内地居民赴香港特别行政区、澳门特别行政 区旅游,加强海峡两岸旅游空命合作。



11, 1

1.2 我国旅游政策实现保障

旅游政策确立后,必须要有保障其实施、实现的任务和措施,否则就是"纸空文。《意 见》除纲领性地确立了相关宏观旅游政策外,还制定了保障其实施、实现的任务和具体措施,这从实践层面上解决了可操作性问题,使得宏观层面上的政策指导能真止发挥作用。



1.2.1 我国旅游政策实现需完成的任务

旅游政策目标的实现需要在实践层面上完成具体的任务,根据《意见》规定,需要完成的任务如下。

【拓展视频】

1. 加快旅游基础设施建设

重点建设旅游道路、景区停车场、游客服务中心、旅游安全及资源环境保护等基础设施;实施旅游厕所改扩建工程;加强主要累区连接交通干线的旅游公路建设;现划建设水路客运码, 央要充分考虑旅游业发展需求;加快推进中西部支线机场建设, 完善旅游航线网络, 确保景区 和交通沿线通信顺畅,加强重点城市游客集散中心建设。力争通过5年努力,全国所有A级费区旅游交通基本畅通,旅游标识系统基本完善,旅游厕所基本达标。景区停午场基本海是需要。

2. 推动旅游产品多样化发展

实施乡村旅游富民「程;开展各具特色的农业观光和体验性旅游活动;在妥善保护自然生态、原居环境和历史文化遗存的前提下,合理利用民族柱寨。百村古镇,建设特色景观旅游村镇,规范发展"农豪军"、体闲农庄等旅游产品;依托国家级文化、自然遗产地。 引造有代表性的特品景区;积极发展体闲度假旅游,引导城市周边体羽度假带建设;有序 推进国家旅游序则以发展。规定发展高宏夫或场、大型丰满公园等;维维安加利仓旅游。



40100 新生物

旅游产品从构成上可以分为核心旅游产品和组合旅游产品。

(1)核心旅游产品(原初形态): 具有能满足旅游者审美愉悦需要的效用和价值

3. 培育新的旅游消费热点

大力掛进旅游与 之化、体育、农业、工业、林业、商业、水利、地质、海洋、环保、气象等相关产业和行业的融合发展。 支持有条件的地区发展生态旅游、森林旅游、商务旅游、体育旅游、1 业旅游、 疾疗健康旅游、 都轮游艇旅游、 把旅游房车、 那轮游艇、 景区 索道、 游乐设施和数字导游设施等旅游 & 各制选业纳入国家鼓励类产 业目录、 大力培育发展具有自主知识产权的休闲、 登山、 消告、 潜水、 毒营、 探险、 岛尔夫等各产外用品及 宾馆饭店 与用产品。 大力发展旅游购物,提高旅游商品、旅游纪念品在旅游消费中的比重。 以大型调标展会、 重要 文化活动和体育赛事为平台、 培育新的旅游消费热点。



小思老

你认为哪些是目前我国公民旅游自费执查?如何培育新的旅游自费执查?

4. 提高旅游服务水平

以滿客满意度为基准,提高旅游者对旅游产品的蚵客忠誠度和满意度,全面实施《旅游服务质量提升纲要》。以人性化服务为方向,提升从业人员服务意识和服务水平。以品牌化为导向, 鼓励专业化旅游管型公司推进品牌连领, 促进旅游服务创新。以标准化为手段、健全旅游标准体系,抓紧制定升实施旅游环境卫生、旅游安全、节能环保等标准,重点保障餐饮、住宿、厕所的卫生质量,以信息化为主要途径,提高旅游服务效率。积极开展旅游在线服务、网络青销、网络预订和网上支付,充分利用社会资源构建旅游数据中心、呼叫中心、全面提升旅游企业、景区和重点旅游坡市的旅游信息化服务水平。

5. 主富旅游文化内涵

把提升文化內涵贯穿到吃、住、行、游、駒、娱各环节和旅游业发展全过程。旅游开发建设要加强自然文化遗产保护、深控文化內涵。背及科学知识。旅游产品要提高文化包意水平,旅游餐饮要突出文化特色,旅游经营服务要体现人文特质。要发挥文化资源优势,推出具有地方特色和民族特色的演总、节庆等文化旅游产品。充分利用博物馆、纪念馆、体育场馆等设施,开展多种形式的文体旅游活动。集中力量塑造旅游目的地形象和中国国家旅游客体形象,提升文化软实力。



知识维接

1.2.2 我国旅游政策实现的保障措施

旅游政策任务的实现离不丌相应的保障措施,只有通过保障措施的落实,才能最终实 现旅游政策确立的目标。《意见》中确立的保障措施个面向具体,对旅游政策和任务的实现 具有重要意义。

- (1)加强相关旅游规划和法制建设。制定个国旅游业发展规划;旅游基础设施和重点旅游项目建设要纳入国民经济和社会发展规划;编订和调整城市总体规划、上地利用规划、海洋功能区划、基础设施规划、村镇规划要充分考虑旅游业发展需要等。
- (2)加强旅游市场监管和诚信建设、落实监管责任,健全旅游监管体系,完善旅游质量监管机构,加强旅游服务质量监督管理和旅游投诉处理;加强联合执法,整治"委负团费"等,维护游客会法程益,加强逐游遗信体系建设。发挥流游行业协会作用。提高自律水平。
- (3)加强旅游从业人负素质建设。加强旅游学科建设、大力发展旅游职业教育;建立 完善旅游资格和职称制度,培育职业给理人市场;改革完善导游等级制度,提高导游人员 专业素质和能力;实施全国旅游培训计划等。
- (4) 加羅旅游安全保障体系建设。以旅游交通、旅游设施、旅游餐饮安全为重点,建立健全旅游安全保障机制,严格执行安全事放报告制度和重大责任追究制度,完善旅游安全提示预警制度,推动建立旅游紧急救援体系,完善应急处置机制,健全出境游客紧急救助机制,整备旅游保险服务等。
- (5)加大政府投入。地方各级政府加大对旅游基础设施建设的投入。国家旅游发展基金重点用十旅游公共服务体系建设等,安排中央财政促进服务业发展专项资金等。
- (6)加大金融支持。对符合旅游市场准入条件和信贷原则的旅游企业及旅游项目,加大多种形式的融资授信支持,合理确定贷款期限和贷款利率。进一步完善旅游企业融资担保等信用增强体系等。
- (7) 完善配套政策和措施。落实宾馆饭店与·殷工业企业同等的用水、用电、用气价格政策;允许旅行社参与政府采购和服务外包等。

这些措施对于提高加快发展旅游业重要意义的认识,强化人旅游和综合性产业观念, 把旅游业作为新兴产业和新的经济增长点加以培育及重点扶持,具有重要作用和意义。



小测试

- (1) 与前我国旅游业的定位是什么?

本意小结

通过本章的学习,掌握旅游的本质特征,知晓我国旅游业发展现状和目标、旅游政策 形式及内容, 了解我国当前旅游政策及实现旅游阶段性目标需要完成的任务及政策保障措 施。此外,通过重点解读的《意见》及相关内容,加深对我国旅游政策及政策所发挥的作 用的理解和认识。



关键术语



我国旅游法制概述

知识要点	掌握程度	相关知识
-11		
		. 1
3	0.00	
4 《中华人民共和国旅游法》 (以下简称《旅游法》)内 容概述		

技能要点	能力要求	应用方向
1 旅游法律关系认定	掌握	确定旅游法律关系的双方及内谷
2.《旅游法》内容	掌握	确定法律责任承担



旅游业对我国经济社会发展所做出的贡献口益凸显,但我国旅游业发展方 式比较粗放,重开发、轻保护等问题较多,旅游市场秩序比较混乱,部分旅游 企业经营行为不规范,恶性竞争、零负团费、强迫购物、虚似广告等问题屡禁 不止,这些问题制约着我国旅游业的持续、健康发展。我国要成为旅游强国, 必须确立"依法兴旅,依法治旅"的理念,运用法治手段,引导、规范我国旅

游业的健康发展。《旅游法》(2013 年 10 月 1 口起施行)是我国旅游行业的基本法。在我国旅 游业发展史上具有重要的里程碑愈义,是促进我国旅游业持续、健康发展、最终实现旅游强国 之参的制度基石。我国旅游法制建设以《旅游法》为核心而展开。旅游法律法规将成为把我国 旅游业均有成为国民经济的战略性女柱产业和人民群众更加满愈的现代服务业的法制保版。

2.1 我国旅游立法概述

我国旅游法制建设起步于1978年邓小平确立"依法治国"的治国方略之后。从国务皖制定规范旅游业的单行旅游行政法规开始,维而由国家旅游局(规文化和旅游部、相继电定系列旅游行业的行政规章等。再到地方政府制定旅游规章和规范性文件等,后又遵循报团立法体制、进一步构建汽奔我国旅游法构法规体系,使我国旅游业发展逐步走上法制规道。

2.1.1 历史回顾

我国的旅游立法从1949年中华人民共和国成立到1978年改革开放之前的近30年里, 基本上是一片空臼。上一届三中全会之后,我国旅游法制建设才逐步提上国家立法的议事 日程,并从滯后逐步走向完善。、

1. 起步阶段

1978—1989 年是我国旅游法制建设的起步阶段。在这一阶段我国的旅游业逐步开始产业化。这边切需要以法配的形式对旅游活动进行规制。具有标志性意义的立法是 1985 年国务院发布的《旅行社管理智行条例》。它是我国第一个规范旅游业的单行法规。国家旅游局还规定一条列旅游行业的行政规章,如在旅行社、旅游涉外饭店、导游人员、旅游价格、企业财务等理等方面,对旅游业基本环节进行规范管理。1985—1989 年,全国各理制定并发布了各类地方政府旅游规章和规范性文件共计 120 余件,其中由省、自治区、直辖市人民政府制定并发布的地方政府旅游规章 16 件;由省、自治区、直辖市旅游行政管理部门制定并发布的规范性文件 105 件。

2. 发展阶段

1990-1998年是我同旅游法制建设的发展阶段。这一时期旅游业由基础性发展阶段进入 快速发展阶段,旅游法制建设在更广阔的领域展开。1990年国家旅游局初步完成了《旅游 法》和《旅游法实施细则》送审稿的起草工作,这标志眷我国旅游法制建设迈出了重要一步。

3. 完善阶段

1999 年以來是我国旅游法制建设的完善阶段。1999 年国家旅游局发布了《旅游发展 规划管理暂行办法》、促进旅游业可持续发展目标的实现。2000 年国务院办公厅发出了《国务院办公厅转发国家旅游局等部门关于进 步发展假日旅游 若 F 意见的通知》,这是新形势下指导国内假日旅游发展的纲领性 之件。2001 年 发布了《国务院关〕过 ·步加快旅游立发展的强知》,对我国旅游宏观综合性立法提供了重要基础。2002 年公布了《中国公民出国旅游管理办法》。截至 2003 年,除港澳台地区以外,全国己有 27 个省、自区、直辖市颁布了地方旅游法规。2013 年 4 月 25 日第十二届全国人民代表大会常务委员

会第二次会议通过了《旅游法》,2016年11月7日第一次修下,2018年10月26日第二次修止。作为规范旅游行业的基本法、《旅游法》依据宪法制定, 并将练领旅游行业的法制建设,以实现旅游法制建设战略目标。



To by a

2.1.2 我国旅游立法体制和法律法规体系

1. 我国旅游立法体制

1)全国人民代表大会及其常务委员会行使立法权

全国人民代表大会和全国人民代表大会常务委员会行使国家立法权,是国家最高立法 机关。全国人民代表大会有权制定、修改宪法并监督宪法实施,有权制定和修改刑事、民 事、国家机构的和其他的基本法律。全国人民代表大会常务委员会制定和修改除应当由全国 人民代表大会制定的法律以外的其他法律;在全国人民代表大会闭会期间,对全国人民代表 大会制定的法律进行部分补充和修改,但是不得同该法律的基本原则相报,触, 举例如下。

2013年4月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二次会议通过《旅游法》 (自 2013 年 10 月 1 日起施行),根据 2016 年 11 月 7 日第十二届全国人民代表大会常务委 员会第二十四次会议《关于修改《中华人民共和国对外贸易法》等主,部法律的决定》第 一次修正,根据 2018 年 10 月 26 日第十二届全国人民代表人介常务委员介第六次会议《关 于修改《中华人民共和国野生动物保护法》等15部法律的决定》第二次修正: 1993年10 月31 打算八届全国人民代表大会党务委员会第四次会议通过《中华人民共和国消费者权益 保护法》(自1994年1月1日起施行,以下简称《消费者权益保护法》),模据2009年8月 27 日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的规定》第一 次修正,根据 2013 年 10 月 25 日第十一届全国人民代表大会常务委员会第五次会议《关于 修改〈第十一届中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》第二次修正: 1986年4月12 日第六届全国人民代表人会第四次会议通过《中华人民共和国民法通则》(1987年1月1日 起施行,以下箭称《民法通则》),根据 2009 年 8 月 27 日第十一届全国人民代表大会常务 委员会第十次会议《关于修改部分法律的规定》修正; 2017年3月15日第十二届全国人 民代表大会第五次会议通过《中华人民共和国民法总则》(自 2017年 10月 1 日起施行,以 下简称《民法意则》): 1999年3月15日第五届全国人民代表大会第二次会议通过《中华人 民共和国合同法》(自 1999年10月1日起施行,以下简称《合同法》); 2009年12月26日 第十一届全国人民代表大会常务委员会第十二次会议通过《中华人民共和国侵权责任法》(自 2010年7月1日起施行,以下简称《侵权责任法》): 1991年4月9日第七届全国人民代表大 会第四次会议通过《中华人民共和国民事诉讼法》(以下简称《民事诉讼法》),根据 2007 年 10月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议《关于修改〈中华人民共和国民 事诉讼法)的决定》第一次修正、根据 2012 年 8 月 31 日第十一届金国人民代表大会常务委 员会第二十八次会议《关于修改〈中华人民共和国民事诉讼法〉的决定》第二次修正,根据 2017年6月27日第十二届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议《关于修改〈中华 人民共和国民事诉讼法)和《中华人民共和国行政诉讼法》的决定》第一次修正;等等。

2) 国务院行使旅游行政法规的制定权

国务院根据宪法和法律,有权制定行政法规、发布行政决定和命令。国务院已制定了许多旅游法规,如1994年9月2日国务院第24次常务会议通过,1994年10月9日中华人民共和国国务院令第167号公布《中华人民共和国自然保护区条例》(自1994年12月1日起施行、以下简称《自然保护区条例》)、2017年10月7日, 国务院总理李克强签署中华人民共和国国务院令第687号,对《自然保护区条例》进行修改。2006年9月6日国务院第149次常务会议通过,2006年9月19日中华人民共和国国务院令第474号公布《风景名胜区条例》

(自 2006年12月1日起施行)、根据 2016年2月6日《国务院关于修改部分行政法规的决定》 修订: 2009年1月21日国务院第47次常务会议通过, 2009年2月20日中华人民共和国国 各院今第550号分布《旅行社条例》(自2009年5月1日起施行),根据2016年2月6日《国 务院关于修改部分行政法规的决定》第一次修订、根据 2017 年 3 月 1 日《国务院关于修改和 废止部分行政法规的决定》第二次修订: 等等。

3) 地方人民代表大会及其常务委员会行使地方性法规制定权

省、自治区、直辖市人民代表大会及其常务委员会。可以根据宪法和法律的规定。制定地 方性旅游法规、报全国人民代表大会常务委员会和国务院备案、在其管辖范围内实施。较大的市 人民代表大会及其常务委员会,可以结合本市的具体情况和实际需要,在不与宪法、法律、行政法 规和本省、自治区的地方性法规相抵触的前提下,制定地方性旅游法规,报省、自治区的人民代表 大会常务委员会批准后施行、并由批准机关报全国人民代表大会常务委员会和国务院备案。

4)民族自治地方的人民代表大会行使自治条例和单行条例的制定权

民族自治地方(民族自治区、自治州、自治县)的人民代表大会可以依照当地的民族政 治、经济、文化特点、制定自治条例和单行条例。自治区制定的、报全国人民代表大会常 务委员会批准生效:自治州、自治县制定的、报省、自治区、直辖市的人民代表大会常务 委员会批准后生效、并报全国人民代表大会常务委员会和国务院备案。

5) 国务院各部委行使旅游规章的制定权

国务院各部委根据法律和国务院的行政法规、决定、命令,在本部门权限范围内,制 定规章,发布命令、指示和规章。例如,2010年5月5日国家旅游局令第32号公布《旅 游投诉处理办法》(自 2010 年 7 月 1 日起施行): 2002 年 10 月 28 日国家旅游局令第 18 号 公布《出境旅游领队人员管理办法》(自公布之刊起施行),根据国家旅游局第42号令上 2016年12月12日废止; 等等。

2. 我国的旅游法律法规体系

我国国内系统梳理旅游立法的代表性人物之 朝玉灵教授认为,旅游法律法规体系的 建设是一个系统工程。要保险联国旅游业的健康发展、应当建立以实法为依据、旅游专门 法和相关法相结合的立法模式。宪法是一切法律的制定依据。旅游专门法包括规范旅游业 发展的旅谣 基本法和旅游法规,是旅游法律法规体系的核心部分。旅游专门法包括由全国 人民代表人会常务委员会制定的《旅游法》; 由国务院、国家文化和旅游部、国家文化和旅 游部与相关部门制定的旅游法规;由地方人民代表大会、地方人民政府制定的地方性旅游法 规规章等。其中,旅游法规如《旅行社条例》《导游人员管理条例》《中国公民出国旅游管理



办法》和一些部门规意等。相关法包括与旅游业发展相关的法律法规,如《民法 意则》《民法通则》《合同法》《侵权责任法》《消费者权益保护法》《中华人民共 和国反不正当意争法》《中华人民共和国道路安全法》(以下简称《道路安全法》) 等。把相关法作为旅游法律法规体系的一部分是因为旅游业具有综合性特点,涉 【1 . . 1】 及面相当广泛,与很多行业具有关联性,所以相关方面的法律法规也应当遵守。

知识链接

美十二日 ター・和大手 美ピッケーキ 特先副 (10个) 中央协会 (10个) 10个 第二個の数とは、 在 、 、 、 ・ 、 ・ まま。 4 内 26 日友布・1 物 1 名 (いた) ト・コーロ まん 旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业

2.2 旅游法律关系及旅游法

关于旅游法律关系的定义仍处于争论之中,尚无定论,因其法律关系的内容与旅游有 关而称之为旅游法律关系,其实质与法律关系无 : 强。(旅游法》运用了行政法、经济法、 民主法的基本原则和手段,对旅游业发展的重要领域进行了规范,打击违法行为,维护旅 游者和旅游经营者等的合法权益,且有极其重要的意义。

2.2.1 旅游法律关系

1. 法律关系的概念、特征和构成要件

法律关系概念是法律领域的基本概念,是理解法律现象和分析法律问题的重要工具。 法律关系是通过法律规范构建或调整的,以权利、义务为内容的社会大系。法律规范的存 在是法律关系形成的前提和根据,法律关系借助于法律规范构建、规范和调整。

认律关系的特征在了它仍然是一种社会关系,是通过法律规范的构建、调整而纳入法 律领域的一种特殊的社会关系;以权利、义务为法律关系的核心内容;以国家强制力作后 盾保障权利的实现和义务的履行。

法律关系的构成要件是法律关系的主体、内容和客体。法律关系的主体是指法律关系 的参加者。法律关系的内容是指法律上的权利、义务内容。法律关系的客体是指权利、义 务所指向的对象。

2. 旅游法律关系的概念及特征

关于旅游法律关系的定义学界还存在争议, 无定论。管者认为, 旅游法律关系是指由 旅游法律规范所构建和调整的旅游社会关系, 旅游法律关系主体之间在旅游活动中所形成 的具有旅游内容的权利、义务关系。

旅游法律关系的特征在手它以现存的旅游法律规范为前提。没有相应的旅游法律规范、则 当事人之间形成的关系,不是法律关系性质的。或不是旅游法律关系性质的,旅游法律关系具 有旅游技权和旅游义务的内容, 从方当事人相见享有旅游技权, 张担旅游义务,旅游法律关 系由国家强强力做保险,旅游法律关系的产生,变更和消灭通过当事人的意思表示来完成。

3. 旅游法律关系的构成

旅游法律关系的构成同其他法律关系的构成一样,由主体、内容、客体三大要件构成。 三要件组成有机统一的整体,相互联系,相互制约,缺一不可。

1) 旅游法律关系的主体

旅游法律关系的 E体是指在旅游法律关系中享有旅游权利、承担旅游 X 务的当事人,包括 自然人和法人,在规国、能够成为旅游法律关系 E体的当事人有旅游者、旅游经营者(包括各类 旅行社、各类旅游交通运输部门、各类旅游饭丛、各类旅游级源管理部门等), 腹行辅助人、旅游行业组织、旅游行政管理部门等。在旅游法律关系中,必须有两个以上的当 事人参加、才能构成旅游法律关系,并且旅游法律关系中的上体必须具有法定的主体资格。

- (1)旅游者:以旅行、游览、观光、健身等为目的,与旅游经营者、饭店或者景区(点) 等之间建立法律关系的自然人。旅游者是旅游法律关系的重要主体,通常可划分为本国旅游者和外国旅游者。
- (2) 旅游经营者: 旅行社、景区及为旅游者提供交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等服务的经营者。

- (3) 履行辅助人: 与旅行社存在合同关系, 协助其履行包价旅游合同义务, 实际提供相关服务的法人或者自然人。
- (4)旅游行业组织:根据发展旅游业的某一方面的目标而设立的、由一定成员组成的 社团组织。它以自己的名义从事各种与旅游有关的活动,大多数不具有营和性质,有自己 的章程、组织机构和行动目标。旅游行业组织属于礼团性质的组织,因此应依法履行登记、 注册或批准等手续而设立。以成员构成划分,旅游行业组织可分为民间旅游组织、政府间 旅游组织和混合免旅游组织。例如,中国旅游协会是民间组织,世界旅游组织是政府间组织, 也太旅游协会是混合型旅游组织。以成员的来源范围划分,旅游行业组织可分为全球性旅游 组织和区域性旅游组织、如世界旅游组织是全球性旅游组织。 亚太旅游协会是区域性旅游组 织。高强调的是政府间旅游组织与其成员国之间的关系是国际法关系,各成员国应当自觉遵 守政府间旅游组织的宣言、决议、卷程,政府间旅游组织应当等重各成员国的上权,不干涉 其内部事务。各成员国应按照组织金融的原动和要求,处理本国与其他成员国之间的关系
- (5) 旅游行政管理部门: 对旅游事业发展、旅游活动、旅游经肯实行宏观规划调控和促进、管理的机构。在我国上要有国家文化和旅游部、地方各级文化和旅游广局。目前我国采用国家、省、市、县四级旅游业1 营部门的行政管理模式。另外,由上旅游行业的关联性商。因此对相关旅游经营行为进行监督检查,除了只级以上人民政府旅游主管部门外,还包括县级以上人民政府有关部门和工商行政管理。产品质量监督、交通等执法部门等。

2)旅游法律关系的内容

旅游法律关系的内容是指旅游法律关系的主体依法享有的旅游权利和承担的旅游义务。它决定某一旅游法律关系的性质。

旅游权利是指旅游法律关系主体在旅游相关活动中依法享有的自己作出或不作出一定行为,以及要求他人作出或不作出一定行为的资格。权利由法律确认、设定和保护、旅游权利通常表现为以下三方面。一是旅游权利工体依法按照自己的意愿作出一定行为或不作出一定行为。例如,旅游者有与旅行计订立旅游合制的权利、旅游企业有依法经营的权利等。 是旅游权利主体有要求水担义务的 方件出或不作出一定行为的权利。例如,旅游者有权要求旅行社会同约定提供旅游服务,旅行社也有权要求旅游者不作出违法或进约的行为,一个旅游权利请社律确认,故受国家强制力保护。当权利主体的权利遭受不法役害时,具有权通过司法机关、共级以上人民政府指定或设立的旅游投诉受理机构等处理和救济。

旅游义务是指旅游法律关系上体在旅游相关活动中依法或依约定作出。定行为或不作出 定行为以满起权利人利益要求的一种约束。负有旅游义务的人需在法律规定或合同约定的 范围内自觉履行应尽义务,如小履行相应义务则应承担相应法律责任,受到相应的法律制裁。

3)旅游法律关系的客体

旅游法律关系的客体是指旅游法律关系的主体之间权利义务所指向的对象。它是旅游 法律关系的主体间发生权利义务联系的中介,是旅游法律关系主体的权利义务所指向、影 响和作用的对象,是旅游法律关系产生和存在的前提。旅游法律关系客体的具体形态是多 种多样的,在此只分析几种最上要的客体。

- (1)物:以一定物理形态存在、可为人们控制、支配的客观存在。它既可以是天然之物,也可以是生产之物。既可以是活动之物。也可以是非活动之物。当这些物进入旅游法律关系中时,就具有了旅游法律属性。例如、旅游资源、旅游基础设施、文物占迹、旅游商品等。当作为物存在时,由旅游者文付一定价款后,便取得参观权、使用权或所有权,此时它们成为旅游法律关系的客体。
- (2) 行为: 法律关系 上体的行为是 上体为达到某一目的,实现权利、履行义务的活动, 如演出活动中演员的表演行为,子女对父母的赡养行为等,上体的权利义务是围绕特定的

行为建立起来的。通常情况下,作为法律关系客体的行为是指义务人按照法定或约定的义 务而必须实施的行为,包括作为与不作为。 在旅游法律关系中,旅游行为包括旅游服务行 为和旅游管理行为。旅游服务行为包括导游行为、领队行为、组织游览行为、优订客房行 为笔、旅游管理行为包括国家旅游管理部门对旅行社、景区(占)等的市场船管行为。

(3)智力成果:精神产品,是人的智慧产生的物化了的、固定化了的思维成果,属于 非物质财富,如旅游企业的商标图案、旅游企业的相关专利发明、旅游学术论著等。智力 成果主要通过使用权、所有权的转让实现其财富价值。



知识链接

ならます」。 ない、キールイルド ** ここらい、ままい、またい、またいます。 よい ** ここれ ** 会い **

各,保护联府各合法权益不受非法侵害等。 海、跨权利益师依收义务而兼相辅担成。 施 放 义务 用统 放权利 实现的保証

2.2.2 《旅游法》内容概述

《旅游法》采用了综合立法模式,运用行政社、经济法和民事法律的基本原则和于段、对旅游业发展的重要领域进行规范。运法共10章112条,分总则、旅游差名、旅游规划和促进、旅游经营、旅游服务合同、旅游安全、旅游监督管理、旅游经给分理、法律赤红密外理、



[

(1) 总则。确立《旅游法》的立法宗旨是保障旅游者和旅游经营者的合法权益、坚持以人为本、安全第 的理念、平衡旅游名、旅游经营者和旅游从业人员之间的权利、义务和责任,强化政府监管、规范旅游由场秩序、合理利用资龄、促进旅游业持续健康发展。确立旅游业发展坚持社会改造、经济效益和环境效益相统 的原则。倡导健康、文明、环保旅游方式、注重保护环境和生态。明确建立健全旅游服务标准、综合协调机制和市场规则,禁止垄断性分营、规定诚实经营等原则 鼓励依法成立旅游行业组织、实行自律管理。



《旅游法》的立法目的和立法的中体思路是++4、2

- (2)旅游者的权利、义务。在权利方面,规定了旅游者享有的各种权利(如知情权、受尊重权、旅游救助权等),突出旅游者合法权益保护。有义务方面,强调旅游者尊重旅游目的地划俗、爱护旅游资源、不损害当地居民、其他旅游者、旅游经营者合法权益的义务。同时、对借旅游为名非法滞留等现象,对出境旅游者在境外的义务和入境旅游者在境内的权利、义务作了相关规定。
- (3) 旅游规划和促进。对旅游规划编制的主体、内容和规划的衔接、评估做了规定。 在旅游促进方面,主要规定各级人民政府应当在产业政策和资金方面加大对旅游业的支持。 编制土地利用总体规划和城乡规划时充分考虑旅游设施的要求,加强旅游形象宣传和公共 信息服务, 按励和支持旅游职业教育和培训,提高从业人员素质等方面的内容。
- (4)旅游经营。对旅游经营者资质、从业人员资格及经营规则作了规定。 是对旅行 社实行经营业务许可,对导游和领队实行执业许可。 是规定旅游经营的 · 般规则,旅行 社的有关经营规范, 质量保证金制度; 景区开放的条件和门票管理制度,景区流量控制; 导游、领队的从业规范; 其他旅游经营形式的特别规定。 三是对与旅游密切相关的交通、 住宿、餐饮、购物、娱乐的经营管理进行衔接性规定。

室侧 2.1

九寨沟游客淵留事件景区葡擎失职难辞其咎。

案情简介

2013年10月2日 四川省九寿の学区由于韓宮人教廷出録区系教室 出現4000多名旅客 無額的・見 総の存金報信打用を送ういむ。E・7 高大はリッチを 部の存金性 格里日本年 毎年上日に通過能人の総 有音楽は 一番地でものは 11×4元子を入上を収入 福利日教史 上的上手表 生まのチェチ 実施である。他を主要全方数 当中でに注意。2013年教

> 享机来源、表面、中国贸易报 2013年10月9日 古共市报 古共同 2013年 10月8日。第名根据上述报道整理改编》

塞情评析

(5) 旅游服务合司。旅游服务合同具有关系复杂性、合同主体双方不完全对约、合同目的事物质性、合同履行人身大联性等待点。根据这些特点。主要对包价旅游合同的订立、变更、解除、达约件了详细规定。并对旅游安排、代订、容询合同和任宿合同衔接件了原则规定。特别对旅游经青者的法定告知义务作了则确规定。



知识链接

(6)旅游安全。对旅游安全作了专门规定。一是明确了政府的旅游安全职责; 是国家建立了旅游目的地安全风险提示制度; 三是政府建立旅游突发事件应对机制; 四是规定了旅游经营者应尽的安全保障义务,以及安全警示、事故救助处置。

(資料来源. 袁远 中国贸易报, 2013年 10月 9日)



《旅游去』对于旅游安全的保障。 现定了国家政府和旅游经营者应建立哪些旅游安全保障 制度?

(7) 旅游監管。根据旅游管理涉及多个部门的特点,确立了有关部门分工负责的旅游市场 监管工作机制和旅游违法行为仓处信息共享机制,要求有关部门加强旅游临管,及时仓处旅游 违法行为。同时,建立政府相关职能部门综合处理与行业组织自律管理相结合的监管体制。

(8) 权利救济。为了解决目前旅游纠纷高发、解决机制不顺等问题,从有利丁旅游者 权益保护和旅游纠纷解决的角度,对旅游纠纷处理规定了解决途径,包括投诉处理、双方 自行协商、调解、件裁、诉讼等方式。同时,规定县级以上人民政府应当指定或设立统一 的旅游粉环受理机构,要求受理机构及时处理或者移交相关部门处理,并告知税诉者。



知识链接

- - (9) 法律责任。对旅游法律关系主体违反相关法律规定应承担的法律责任。

《旅游法》还对社会上反映强烈的旅游市场称序混乱和旅游者维权困难等问题,做了以下几方面的必要规范。第一、针对"专负用费"。规定旅行和不得以不合理的依价组织旅游活动,诱骗消费者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取间扣等不止当利益。第二、针对强迫购物和另行付费、规定旅行组织、接付旅游者、不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目;同时明确包价旅游合同内容必须包括旅游行程安排、游览娱乐项目的具体内容和时间。自由活动时间安排、旅游费用及其交纳等。第二、针对旅游产品和服务质量不高,规定旅行社组织旅游活动动"当向合格的供应商订购产品和服务,包价旅游合同内容商当明确交通。作符、餐饮等旅游服务的安排和标准。



香格里拉"字客"导游被吊证,三家旅行社受重罚

事件回放: 一体命決原支が会議権、項、位、2013年7月31日、日間上の水井統合社 有限(任、司与をマフサー・一人と、1年)、司、近、市会連名名を大利の方法に四、 掲載係会会は任めませた。 では、1年、司、近、市会連名と大利の方法を大利の方法に四、 2013年8月6日 保元・存保等主とがのでに同うプノデジ)がなるまた。日本の一名 原園以进入師「正元」・中半12日左右用や、一次2011日東方、古は后人任電店、2013 年月7日産業章、古城、学早二人自、翌月之后的行程。段元園行力友生后、当時等 各末向当地旅游館の投資。

2013年8月12日 的"正古新闻"。依代对与诗答《某某一、八人经过统身合同、并高该行为多于地域、高级中的中心等。 14日、 15年15月20日 15年15月20日 15年15月20日 15年15月20日 15年15月20日 15年15月20日 15年15月20日 15年15月20日 15年15日 15年15

(案例来源:赵岗、云南网,2013年10月9日。经笔者整理改编)

本意小结

通过本章的学习,对我国旅游法律法规体系有一定的了解,对与旅游相关的法律法规 和哪些机构有旅游法律法规立法权、制定权有基本了解和掌握。除此之外应掌握旅游法律 关系的概念、特征和构成,旅游法律关系主体、客体、内容的含义,以及我国《旅游法》9 个方面的主要内容。



《旅游法》 旅游法律关系构成要件 立法体制 法律关系

1. 名词解释

1 1 1 1 1 1 1

- (4) 旅游法律关系的客体
 - 2. 直空顯
 - 3. 简答题
- (2) 简述段展旅游过律法拠休系概况
- 展中的重要领域? 1. 思考题

 - 《旅游法》规定了哪些方面的内容?
 - 5. 实训题

某假目旅行社提待。工两星旅行社等 加克蒙丘镇 倒形用旅行社与私人存在的 隔行自己的文务。即不证标件,大人往一整会接到 110 报点并向

经查,细国在"资金金"张、盖身推理厂关步(1)4.省势、常度曲地接往类基付,但地接往不 同意 宾馆也不同意记付八天教项 最格主现上大师员 经旅游供益所处理,地接往先支付 了住宿费, 旅客入住, 第二天组团社将款项汇给地接社。

案例来源:候作前、停连宏、张建驻、张并业常见争议解析、宾馆、饭店分册、北京: 知识产权出版社, 2010)

间题

地接社和宾馆的做法是否合法或妥当? 为什么?

旅行社管理制度

知识要点	掌握程度	相关無识
2 >	6,4	The second secon
:	100	1
,		
,		
6 旅行社的权利、 法律责任	义务和	旅行柱的权利、旅行社的义务、旅行社,法律费任的 具体内容

I			应用方向
1	i 旅行社质量保证金制度	0.0	确定赔偿责任的承担
2	2. 旅行社的法律责任		确定法律责任的承担



塞情简介

2015 年 11 月 17 日 旅游主管部门对早旅行社总部知管业部体法进行检查,查证某旅行社未取得担信的业务经营许可,把有经营进行等等。条等违法证据问题

栗樹末原 http://scyzfiscta.govicninewsDetalled/sofchannel=dxal1&id=1009618 2018-9-24)

问题

旅游主管部门应该如何处罚某旅行社? 为什么?

案例评析

徐育子等部门根据相关规定对某统行性生产。季顿 3 个月 一門數 10 万元的行政处罚。 给予旅行社直接负责人 2 万元罚款的行政处罚。

根据 旅游主 第二十九条 旅行社科学生環航券 务 广与取得相应的心 务径等许可。基于陈姓、军的原车性。专、性和认然企等市场的要求。为方便领力不敢活让1 ·旅管旅游市场秩序。 据范敦与经济企大。 自己最后人 专生的安全产品。 打手不止的复数形式 为一旅名。名录行车,125。 非对于月下四十一个土地位。至一千年的旅店。各位一种 大陆扩展起台"地区保存管理办法"规定。任任1975年个人不得在设在指达在任任事任机构 定的情况下经典社合作的文学、经行制设备的、学的统行社局等在由导班和特殊经历出地的 格。条的旅行往中福。1. 主家等。《李子》注:25年,李石泽可以行为人。 知 | 除皮 2014 243 司 第二条构建 [4] 計算所有同时表布制分额等产售或者把排列 种种结核等国际的。 计主天经许同体 古马尔尔亚美国马达福 旅游去上第九十万年代 旅作』名 「知刻で」。特点は「筆九十五年的し」主 対策・元代及んまで任人学共行行政処式 |旅作去||和||旅水戸半駅||八十八年川水戸バー・ディナ計画をデスタイン数型である。 数 根拠 上位成份于下位成及外域体于自由等点。 廖 中部 " 原 中部 第九十五年的现在进行效益 · 旅商去《肇九十五年》 与标注 《福州社》中文艺术标定 《科特·可特节》中内第二十九年前 数學 项 第 U... 等 "支老元和" 工作於石社。至今草作可证 "查名以其他方式作人转 い旅行社とを子首に下げ、除するださお言な書き、中ま今のラヤト、書も严重的 品額旅 行往业务经营连可证。对直接负责的"主""人量、处。手元以上。与元以下当款。

3.1 旅行社概述

旅行社是旅游业的龙头企业和支柱,承担着旅游接待计划的制订和儿里全部的旅游联络和技待工作,在旅游业的发展中占有十分重要的地位。因此,我国在旅行社相关法规的立法工作方面进行得相对较早,先后颁布了,系列有关旅行社方面的行政法规和部门规章,为旅行社的经营和管理提供了重要的法律依据。

为了规范旅行社的经营,加强对旅行社服务质量的监督和管理,早在1985年5月11日,国务院就公布了《旅行礼管理有行条例》。这实际上是我国第一个关于旅行礼管理方面的行政法规。1996年10月15日国务院公开推破行了《旅行社管理条例》,同时废除了《旅行社管理看个条例》,根据2001年12月11日《国务院关于修改《旅行社管理条例》的决定》,对《旅行社管理条例》进行了修订,并于2002年1月1日起施行。2009年1月21

日国务院第 47 次常务会议通过了《旅行社条例》,自 2009 年 5 月 1 日起施行,同时废除了《旅行社管理条例》;根据 2016 年 2 月 6 日《国务院关】修改部分行政法规的决定》,对《旅行社条例》进行了第一次修订、根据 2017 年 3 月 1 日《国务院关】修改和废止部分行政法规的决定》,对《旅行社条例》进行了第一次修订。《旅行社条例》的公布、修订和完善,标主着我国对旅行社的管理及其立法工作发展到一个新的阶段。

2013 年 4 月 25 日第十 .届全国人民代表大会常务委员会第 .次会议通过了《旅游法》,自 2013 年 10 月 1 日起驗行。《旅游法》的公布、施行,对于保障旅游者和旅游经营者的合法权益。 艰范旅游市场秩序。保护和合理利用旅游资源,促进旅游业健康发展起了积极的作用。《旅游 注》对旅行社经营设立专章加以规定,主要针对旅行社的设立、旅行社的少务、旅行社的经 营规则和合同规行义务等进行了明确的规定。为进一步规范旅行社的经营提供了法律依据。

3.1.1 旅行社的发展历史

早在公元5-6世纪,威尼斯的宗教人员就有了用船把朝圣者送往巴勒斯坦的吴似旅行 社预订业务的活动。17世纪以后,出现了英国军站的马季业经营者把预订火车的旅客处名 登记在账本上的做法。他们可以说是旅行社经营者的前身,但仍不具有现代旅行社经营业 条的全部特征。

1. 国外首开旅行社之先河

1845 年,英国人托马斯·库克成立了世界上第 家旅行社——旅游业务代办处。他所从事的活动类似于当今旅行社代办的包价旅游。托马斯·库克的活动从考察路线、印发小朋子进行广告宣传、配备导游、履行代办手续开始、将食宿、交通、景点组成一条路线、体现了当今旅行社的基本收务,并创了旅行社业务的基本模式。从19 世纪下半叶开始,世界各国成立了许多类似旅行社的组织,如 1850 年起美国的运运公司兼营旅行代理业务,1857 年美国的登山俱乐部。1890 年法国、德国的观光俱乐部。1927 年意大利的旅行社等。这些组织的出现,对世界旅游业的发展起了积极的推动与提进作用。

2. 我国旅行社的崛起及发展

中國現代旅游业务发端于 19 世纪。当时、随着远洋航运业务的发展、来年的外国人逐年增加、上是英美角人首先在上海开办了通济隆旅行部和远通旅行社。日本的国际观光局也将少多开渡到中国的沿海城市。1923 年 8 月,经当时交通常批准,上海商业储备银行总经理除光值在其银行为包办了旅行部、负责办理旅游业务、这是中国第一家由华人经营旅游业务的旅行礼。随着业务的发展。到1927 年 7 月,该旅行部从银行分离出来,正式成立一种成代社、危部设在上海。1931 年中国旅行社、炸的自建旅馆、开创了我国旅游旅馆的先例。

1949年11月19日, 厦门市车管会侨务组接管了旧华侨服务礼,并于1949年12月开 业,这是中华人民共和国第一家华侨服务礼,协办或代办侨施一切出入境手续,帮助侨施献 决在国内可能遇到的困难。1951年12月15日,吴州华侨旅行礼正式成少, 井产广东和福建 等地成立了相应的机构。随着国家对外关系和国际旅游业务的发展,中国国际旅行社上1954 年4月15日成立,这是中华人民共和国成立后最早成立的旅行社,总部设在北京,并在全 国各地成立了147个分补。1957年4月22日,华侨旅行社服务总社山式成立,标志着中国 旅行社的发展进入新的历史阶段。1974年,经国务院批准,成立了中国旅行社,与华侨旅行 社会署办公。党的十一届三中全会以后,随着改革并放的需要,旅游业的快速发展导致了旅 行社的进一步发展。1980年,中国青年旅行社成立,在我国形成了"国际旅行社""中国旅 行社""青年旅行社"三大旅行社严立的局面。随后,取上旅行社、以女旅行社、天鹅旅行 社、作育旅行社、作育旅游公司等相继成立,我国旅行社由此引进了竞争机制,促进了服务 水平的提高。与此同时,我国各类旅行社的数量也在急剧增加,截全2016年年底,我国旅 社共有27939家,已形成了不同规模、不同档次的多层次、多功能的旅行社立体服务体系。

3.1.2 旅行社的概念和特征



1. 旅行社的概念

我国《旅行社条例》第二条规定:"本条例所称旅行社,是指从事招徕、 组织、接待旅游者等活动,为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、 入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。"

【拓展文本】

2. 旅行补的特征

- (1)旅行社內当是经过旅游行政管理部门申批设立的企业法人。旅行社业为许可经营行业。经营旅游业务。应当报经有权审批的旅游行政管理部门批准,领取旅行社业务经营许可证,并依法办理上商登记注册手续、即取得旅行社企业法人资格 未经旅游行政管理部门市整批准并取得许可证的,不得从事旅游业务。
- (2) 旅行礼所从事的旅游业务上要是招徕、组织并接待旅游者,为旅游者提供相关的旅游服务。招徕,指旅行社按照批准的业务范围,在国内外开展宣传活动,组织招徕旅游者的工作。接待,指旅行社根据与旅游者达成的协议为只安排行、游、住、食、购、娱等活动,并提供导游服务。
- (3)旅行社应当是具有营利目的的企业法人。旅行社作为独立的企业法人,应当自主 经营、自负盈亏。自我约束和自我发展、独立地承担民事责任。要达到以上目的,旅行利必须是以营利为目的的,在经营旅游业务过程中,依法对自己经营的好坏承担经济责任,并根据盈亏状况享有相应的经济权利。如果不以营利为目的,在经营中就不能获得一定的利润。那旅行社只能倒闭破产。

从上述特点可以看出,必须同时具备经旅游行政管理部门审批并获得旅行社业务经营 许可证、从事旅游业务、有营利目的这3个要件的企业,才可以称为旅行社。

3.1.3 旅行社的种类及经营范围



旅行社按照经营业务范围,分为国际旅行社和国内旅行社。根据相关法规;旅行社经营范围如下。

1. 国际旅行社

- (1) 招徕外国旅游者来中国,华侨归国和香港、澳门、台湾问胞回内地(大陆)旅游, 为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游、行李等相关服务,并接 受旅游者委托,为旅游者代办入境手续。
- (2) 招徕我国旅游者在国内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事 务及提供导游、行李等相关服务。
- (3) 经国家旅游局批准,招徕、组织中华人民共和国境内居民到外国和中国香港特别 行政区、中国澳门特别行政区、中国台湾地区旅游,为其安排领队及委托接待服务,并接 受旅游者委托,为旅游者代办出境及签证手续。
- (4) 经国家旅游局批准,招徕、组织中华人民共和国境内居民到规定的与我国接壤国家的边境地区旅游,为其安排领队及委托接待服务。
 - (5) 经批准,接受旅游者委托,为旅游者代办入境、出境及签证手续。
 - (6) 为旅游者代购、代订国内外交通客票,提供行李服务。

(7) 国家旅游局规定的其他旅游业务。

未经国家旅游局批准,任何旅行社不得经营中华人民共和国境内居民出境旅游业务和 边境旅游业务。

2. 国内旅行社

国内旅行社的经营范围仅限于国内旅游业务、具体业务如下所述。

- (1)招徕我国旅游者在国内旅游,为其代理交通、游览、住宿、饮食、购物、娱乐事务及提供导游等相关服务。
 - (2) 为我国旅游者代购、代订国内交通客票、提供行李服务。
 - (3) 其他经国家旅游局规定的与国内旅游有关的业务。

此外,《旅行社条例》第一十一条规定: "外商投资旅行社不得经营中国内地居民出国旅游 业务以及赴香港特别行政区、澳门特别行政区和行湾地区旅游的业务,但是国务院决定或者我 国签署的自由贸易协定和内地与香港、澳门关于建立更紧密经贸关系的安排另有规定的除价。"



重要法条提示

作 1 (10 m) 1 (1 m) 1 (1 m) 1 (1 m) 2 (1 m) 2

室例 3.1

国内旅行社超范围经营出境游案

安情篇介

- (1)责令限期改正。
- (2) 没收违法所得8993.00元上缴国库的行政处罚。

塞例评析

本等中,两昌大亨出旅行社平重制十分章等区。组织中。申信即正25人举加。新马本十二日新。出地统称。所以四一节等电对其进行之相信的处罚。这样的处理是然是正确的因为,旅行证等例。单四十二等并进机下。违反本等与手规定,有下为当形之一的。由旅游行政管理部门或者工编行或管理。 [多多改正 是农主法师注》注"支师得16万元以上的,我处违法所谓16万元以下的"款",注法师[47足 10万元或者复布违法所谓的。并处10万元以上50万元以下的"罚"。 于即"相信的除行社"关行资讯。 经清国内旅程业务 人境旅游业务 人士地旅游业务的。 "为社区市设设与社(的统行社) 经满国内旅程业务的。旅行和报码内以下记书,等向以下的标行主。条任当市动的。本案中,西昌大岭山旅行社中取得出境旅游。条件可证,而经营生物种,是反了。旅行社等的。第四十六条第一款的规定。所以四川省旅游局对其进行相应的处理是正确的。

室例末原 http://scra.gov.cn/newsDetailed.do?cnanne =dxa 1& d=17259、2018-9-24

3.2 旅行社的经营管理制度

随着我国旅游业的发展,旅行社发挥的作用越来越显著。旅行社是旅游服务的提供者,旅游者是旅游服务的享用者。在现代经济生活中,旅行社同其他企业一样,是国民经济的

· 个基层单位和经济实体,任何单位或个人建立旅行社都必须具备 · 定的条件。对于旅行 社的经营业务,我国来取经营许可证制度,未取得旅行社业务经营许可证的不得从事旅行 社业务。旅行社质量保证金制度对于加强旅行社服务质量的益砮和管理,保护旅游者合法 权益发挥了重要的作用。旅行社在经营活动中应当遵循自愿、平等、公平、诚实、信用的 原则,遵守商业道德,遵守《旅游法》和《旅行社条例》开展其经营活动。

3.2.1 旅行社的设立与变更

1. 旅行社的设立条件

旅行社的设立, 既要遵守企业法的一般规定, 又要遵守《旅游法》《旅行社条例》的特殊规定。《旅游法》第二十八条规定, 设立旅行社, 应当具备下列条件; 有固定的营业场所; 有必要的营业设施; 有符合规定的注册资本; 有必要的经营管理人员和导游; 法律、行政法规规定的其他条件。

- (1) 有固定的营业场所。
- ① 申请者拥有产权的营业用房,或者申请者租用的、租期不少于一年的营业用房。
- ② 营业用房应当满足申请者业务经营的需要。
- (2) 有必要的营业设施。
- ① 两部以上的直线固定电话。
- ② 传真机、复印机。
- ③ 具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。
- (3) 有符合规定的正册资本和质量保证金。国内旅行社注册资本不得少于30 万元人民币,国际旅行社注册资本不得少于150 万元人民币。经管国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社,应当增存质量保证金20 万元、经营出境旅游业务的旅行社,应当增存质量保证金120 万元。
 - (4) 有必要的经营管理人员和导游。

2. 设立旅行社的审批材料

为了能够顺利地办理设立旅行社的申办手续,申办人应当准备好申办过程所需的各种 文件和证明材料。这些文件包括设立申请节、法定代表人规历表及身份证明、企业章程、 依法设立的验贷机构出具的验贷证明、营业场所的证明、营业设施的证明或者说明、工商 行政管理部门出具的"令业法人营业执照"。

- (1) 设立申请书。其内容包括申请设立的旅行社的中英文名称及英文缩写,设立地地址,企业形式,投资人,投资额和出资方式,中请人,受理申请部门的全称,申请书名称和申请的时间。
- (2) 法定代表人履历表及身份证明。申办人在申请设立旅行社时,应当将法定代表人的履历表及身份证明报送受理申请的旅游行政管理部门。
- (3) 企业章程。旅行社章程由申办人起草,是旅行社运营的基本制度。旅行社章程应 啊明旅行社的经营宗旨、运行方式和经济实力,规定旅行社在各方面应遵循的原则。
 - (4) 依法设立的验资机构出具的验资证明。为了对申请设立的旅行社注册资本和质量

保证金进行验审,以检验其资本金是否真实,国家通过法定的验资机构对旅行社进行验资。 在我国,法定的验资机构包括经国务院金融上管部门审批设立的各商业银行和选上管部门 认定的会计师事务所、审计师事务所或律师事务所。在实际工作中,旅行社验资可以在两种验管方式申选择。

- ① 银行验资。旅行礼中办人将货币资金汇入有关银行的账户,然后由该银行出具书面的验验证明及资本金入账赁证的复印件。
- ② 其他机构验资。由会计师事务所、审计师事务所或律师事务所对旅行社的资本金进行验证,然后出具书面的验资报告。
 - 验资完毕, 申办人将验资证明或验资报告送交受理申请的旅游行政管理部门。
- (5)营业场所的证明。为确保业务经营活动的顺利进行、旅行社应当拥有独立的营业场所。旅行社的营业场所有自有资产和租用他人资产两种类型。如果营业场所属于申办人自有资产、申办人应当向旅游行政管理部门出具产权证明或者使用证明;如果营水场所是中办人租用他人资产、申办人应向旅游行政管理部门出具不短于一年的租房协议。
- (6) 营业设施的证明或者说明。营业设施是旅行社开展旅游业务经营活动的必备设施。必须是旅行社的自有财产。按照国家旅游局的有关规定。凡改立旅行社,中办人应当是交传真机、直线电话机、电子计算机等营业设施的证明。营业设施的证明包括投资部门出具的营业设施使用证明和确业部门开具的具有电办人或该旅行社名称的发票和收据。
- (7) 工商行政管理部门出具的"企业法人营业执照"。中办人应到所在地的工商行政管理部门进行名称预核,取得工商行政管理部门出具的"企业法人营业执照"。

3. 设立旅行社的申办程序 \

- (1) 申请设立经营国内旅游业务和入境旅游业务旅行社的程序。申请设立旅行社,经营国内旅游业务和入境旅游业务的。应当向所在地省、自治区、直辖市旅游行政管理部门或者其委托的设区的电级旅游行政管理部门提出申请。并提交符合《旅行社条例》第六条规定的相关证明文件。受理申请的旅游行政管理部门应当自受理申请之目起 20 个工作自外告准可或者不予许可的决定。予以许可的。向申请人颁发旅行社业务经营许可证,申请人持续有社业务经营许可证向工商行政管理部门办理设立登记,不予许可的。书面通知申请人并说明理由。
- (2)申请经营出境旅游业务旅行社的程序。申请经营出境旅游业务的,应当向国务院旅游行政主管部门或者其委托的省、自治区、直辖市旅游行政管理部门提出申请,受理申请的旅游行政管理部门应当自受理申请之目起20个1作目内作出的可或者不予许可的决定。于以许可的,向申请人换发旅行社业务经营许可证。旅行社应当持换发的旅行社业务经营许可证到上商行政管理部门办理变更登记;不予许可的,书面通知申请人并说明理由。

旅行社申请出境旅游业务的,应当向国务院旅游行政主管部门提交经营旅行社业务满两年且连续两年未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的承诺书和经工商行政管理部门变更经营范围的"企业法人营业执照"。

国务院旅游行政主管部门可以委托省级旅游行政管理部门受理旅行社经营出境旅游业 务的申请,并作出许可或者不予许可的决定。

旅行社申请经营边境旅游业务的,应适用《边境旅游暂行管理办法》的规定。

旅行計申请经营赴中国台湾地区旅游业务的,应根据《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》的规定进行。

4. 旅行社分支机构的设立

《旅行社条例实施细则》第十八条规定,旅行社分社(简称分社)及旅行社服务网点(简称服务网点),不具有法人资格,以设立分社、服务网点的旅行社(简称设立社)的名义从事《旅行社条例》规定的经营活动,其经营活动的责任利后果,由设立社承和。

- (1) 设立分社的条件和程序。
- ① 设立社到工商管理部门办理分社设立登记, 领取分社"营业执照"。旅行社设立分 柱的, 应当持旅行社业务经营许可证副本向分社所在地的工商行政管理部门办理设立登记 手续, 领取分礼"营业执照"。分社的名称中应当包含设立社名称、分社所在地地名和"分 补"或者"分公司"字耗。
- ② 设立社到旅游行政管理部门办理备案,领取"旅行社分社备案登记证明"。设立社 自分社设立登记之门起3个工作门内向分社所在地的旅游行政管理部门备案。应当持下列 文件向分社所在地与上商登记同级的旅游行政管理部门备案。
 - a. 设立社的旅行社业务经营许可证副本和企业法人营业执照副本。
 - b. 分社的"营业执照"。
 - c. 分社经理的履历表和身份证明。
- d.增存质量保证金的证明材料。旅行社每设立一个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社,应当向具质量保证金账户增存50万元;每设立一个经营出境旅游业务的分社。应当向具质量保证金账户增存30万元。如果分档践经营国内旅游业务、入境旅游业务,又经营出境旅游业务就应该增存35万元的质量保证金。

旅行社分社的设立不受地域限制 分社的经营范围不得超出设立分社的旅行社的经营范围。

- (2) 设立服务网点的条件和程序。
- ① 服务网点的性质。服务网点是指旅行社设立的门市部等销售机构,为旅行社招徕旅游者,并以旅行社的名义与旅游者等订旅游合同的网点。设立社设立服务网点的区域范围,应当在设立社所在地的设区的市份行政区划内。设立社不得在规定的区域范围外设立服务网点。服务网点应该设在方便旅游者认识和出入的公众场所。
 - ② 设立社到工商管理部门办理服务网点设立登记,领取"营业执照"。
- 设立社向服务网点所在地的上商行政管理部门办理服务网点设立登记后,领取服务网点"营业执照"。

服务网点本身不具备民事主体资格,因而只能由设立服务网点的旅行社办理设立登记 手续,而不是变更登记。办理设立登记的主体是服务网点所在地的工商行政管理部门,而 不是点社所在地的工商管理部门。

- ③ 设立社到旅游行政管理部门办理备案。领取"旅行社服务网点备案登记证明"。设立社向服务网点所在地工商行政管理部门办理服务网点设立登记后,应当在3个工作日内。 持下列文件向服务网点所在地与工商登记同级的旅游行政管理部门备案,没有同级的旅游行政管理部门的,向上一级旅游行政管理部门备案。
 - a. 设立社的旅行社业务经营许可证副本和企业法人营业执照副本。
 - b. 服务网点的"营业执照"。
 - c. 服务网点经理的履历表和身份证明。

设立社应当加强对分社和服务网点的管理,对分社实行统一的人事、财务、招徕、接 特制度规范,对服务网点实行统一管理、统一财务、统一招徕和统一咨询服务规范。

5. 外商投资旅行社的设立

- (1) 外商投资旅行社的范围。外商投资旅行社,包括中外合资经营旅行社、中外合作经营旅行社和外资旅行社。
- ① 中外合资经营旅行社。中外合资经营旅行社是指外国的服务提供者,包括外国个人、公司、企业和其他经济组织,依照中国法律、法规的规定,在中国境内同中国合作者,包括公司、企业和其他经济组织共同投资举办的合资经营旅行社、按照相关法律规定,作为合资经营企业,中外合资经营旅行社具有以下主要特点: 是具备企业法人资格,其组织形式为有限责任公司: "是股权式合营企业,合营各方"共同投资、共同经常、按条户的出资比例共担风险、共负盈亏",即"四共原则"; "是税后分配原则;四是董事交原则。
 - ② 中外合作经营旅行社。中外合作经营旅行社是指外国的服务提供者,包括外国个人、公司、企业和其他经济组织,依照中国法律、法规的规定,在中国境内同中国合作者,包括公司、企业和其他经济组织,以合作企业合同为基础而共同举办的旅行社。
- 合作企业合同是合作经营旅行社的基础。该合同的订立,基于合作各方通过协商。就投资或合作条件、收益分配、风险和亏损的分担、经营管理的方式和合作经营旅行社终止时企业财产的归属等事项达成一致。与合资经营的股权机不同、合作经营是契约式企业。
- ③ 外资旅行社。外资旅行社是指依照中国法律、法规的规定,在中国境内设立的,全部资本由外国个人、公司、企业和其他经济组织投资的旅行社。外资旅行社独立经营、独立核算,并以其认勤的出资额独立承担法律责任。
 - (2) 申请外商投资旅行社应具备的条件。
 - ① 有固定的经营场所。
 - a. 申谐者拥有产权的营业用房,或者申请者和用的、和期不少于一年的营业用房。
 - b. 营业用房应当满足申请者业务经营的需要。
 - ② 有必要的营业设施。
 - a. 两部以上的直线周定电话。
 - b. 传真机、复印机等办公设备。
 - c. 具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机设备。
 - ③ 有一定的注册资本。
 - 申请外商投资旅行社需有不少于30万元人民币的注册资本。
- (3)设立外商投资旅行社的程序。设立外商投资旅行社,投资者应当向所在地省、自治区、直辖市旅游行政管理部门提出申请,并提交符合《旅行社条例》第六条规定的相关证明文件。省、自治区、直辖市旅游行政管理部门应当自受理申请之口起30个工作日内审查完毕。予以许可的,颁发旅行社业务经营许可证;不予许可的,书面通知申请人并说明理由。设立外商投资旅行礼,还应当遵守有关外商投资的法律、法规。

外商投资旅行社不得经营中国内地居民出国旅游业务以及赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游的业务,但是国务院决定或者我国签署的自由贸易协定和内地与香港、澳门关于建立更紧密经贸关系的安排另有规定的除外(《旅行社条例》第二十三条)。

6. 旅行社的变更

旅行社的变更是指旅行社在经营过程中对本企业所涉事项的变化与更改,是旅行社 行使自主经营权的体现。具体来说,旅行社的变更事项包括经营范围、旅行社类型、登 过注册地、组织形式、名称、法定代表人、营业场所、停业、歇业及经理人员等事项的 变更。

- (1) 经营范围的变更。国际旅行社申请增加出国旅游业务、港澳台地区旅游业务和边境旅游业务的,经所在地省级旅游行政管理部门审查并签署意见,报国家旅游局审批。
- (2) 旅行社类型的变更。国内旅行社申请转为国际旅行社,或者国际旅行社申请转为 国内旅行社,应当按照设立审批旅行社的有关规定办理。
- (3) 登记注册地的变更。旅行社需要改变登记注册地的、应当征得原负责主管该旅行社的旅游行政管理部门和改变后的负责主管该旅行社的旅游行政管理部门的同意、并按有关规定办理变更登记。旅行社在办理完变更登记之日起30个工作日内报原审批的旅游行政管理部门备案。
- (4) 旅行社组织形式、名称、法定代表人、营业场所、停业、歇业等事项的变更。旅行柱有这些变更时应当在办理完变更管记之日起30个工作日内报原审批的旅游行政管理部门各案。其中,旅行社变更名称或歇业的,原审批的旅游行政管理部门应当为其换发或收回其许可证。
- 旅行社终止经营的,应当到上商行政管理部门办理相应的注销登记,并在注销登记办 理定毕之日起10个1.作目内持上商行政管理部门出具的注销文件,向原许可的旅游行政管理部门备案,交回旅行社业务经营许可证。

3.2.2 旅行社经营规范

1. 旅行社的经营原则

- 《旅行社条例》第四条规定:"旅行社在经营活动中应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则,提高服务质量,维护旅游者的合法权益。"
- (1) 白愿原则,是指旅行社不得通过欺诈、胁迫等手段强迫旅游者和其他企业在非白愿的情况下与其发生旅游法律关系。
- (2) 半等原则,是指派行社在经营活动中,与旅游者或其他法人之间发生业务关系,必须平等协商,不得将自己的意志强加给对方。< , , ``
- (3) 公平原则,是指在设立权利义务、承担民事责任等方面应当公正、平等、合情合理,保证公正交易和公平竞争。
- (4) 诚信原则,要求旅行社对旅游者和其他企业诚实不欺,恪守诺言,讲究信用,不 损害他人利益和社会利益,并以诚信方式履行义务。
 - (5) 旅行社在开展业务经营活动中,还应提高服务质量,维护旅游者的合法权益。

2. 旅行社业务经营规范

- (1)旅行社业务经营许可证不得转让、出租或者出倡。旅行社及其分社、服务网点、应当将旅行社业务经营许可证、旅行社分社备案登记证明或者旅行社服务网点备案登记证明与营业执照。起。 悬井在经营场所的显要位置。旅行社的下列行为属于转让、出租或者出借旅行社业务经营许可证的行为。
- ① 除招徕旅游者和符合《旅行社条例实施细则》第四十条第一款规定的接待旅游者的 情形(旅行社需要将在旅游目的地接待旅游者的业务作出委托)外,准许或者默许其他企业、 团体或者个人,以自己的名义从事旅行社业务经营活动的。
 - ② 准许其他企业、团体或者个人,以部门或者个人承包、挂靠的形式经营旅行社业务的。
- (2)旅行社办事机构禁止从事旅游业务、根据《旅行社条例实施细则》第二十八条的 规定,旅行社设立的办事处、代表处或者联络处等办事机构,不得从事旅行社业务经营 活动。
 - (3) 以网络经营旅行社业务的规定。旅行社以网络经营旅行社业务的,应当依法取得

旅行社业务经营许可,除符合法律、法规规定外,其网站首页应当截明旅行社的名称。法 定代表人、许可证编号和业务经营范围,以及原许可的旅游行政管理部门的投诉电话。发 布旅游经营信息的网站,应当保证基信息直案、准确。

《旅游法》第三十 . 条规定:"旅行社为招徕、组织旅游者发布信息,必须真实、准确,不得进行虚假宣传,误导旅游者。"

- (4) 禁止安排违反法律、法规的活动。旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动不得 含有违反有关法律、法规规定的内容、具体如下。
 - ① 含有损害国家利益和民族尊严的内容。
 - ② 含有民族、种族、宗教歧视的内容。
 - ③ 含有淫秽、赌博、涉毒的内容。
 - ④ 含有其他违反法律、法规规定的内容。

经营出境旅游业务的旅行社不得组织旅游者到国务院旅游行政主管部门公布的中国公 民出境旅游目的地之外的国家和地区旅游。

- (5) 不得要求导游人员和领队人员承扣接待旅游团队的相关费用。旅行社不得要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用,具体如下。
 - ① 垫付旅游接待费用。
 - ② 为接待旅游团队向旅行社支付费用。
 - ③ 其他不合理费用。
- (6)不得低价程練旅游者。旅行社不得以低上旅游成本的报价招徕旅游者。未经旅游 若同意,旅行社不得在旅游合同约定之外提供其他有偿服务。旅行社招徕、组织、接待旅 游者,其选择的交通、住宿、餐饮、最区等企业。应当符合具有合法经营资格和接待服务 能力的要求。
- (7) 应当与旅游者签订旅游合同。旅行社为旅游者提供服务,应当与旅游者签订旅游合同并载明下列事项。
 - ① 旅行社的名称及经营范围、地址、联系电话和旅行社业务经营许可证编号。
 - ②旅行社经办人的姓名、联系电话。
 - ③ 签约地点和日期。
 - ④ 旅游行程的出发地、途经地和目的地。
 - ⑤ 旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准。
 - ⑥ 旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间。
 - (7) 旅游者自由活动的时间和次数。
 - 图 旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式。
 - ⑨ 旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称。
 - ⑩ 需要旅游者另行付费的游览项目及价格。
 - ① 解除或者变更合同的条件和提前通知的期限。
 - (2) 违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任。
 - (3) 旅游服务监督、投诉电话。
 - (4) 双方协商一致的其他内容。

在签订旅游合同时,旅行社不得要求旅游者必须参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目。同一旅游团队中,旅行社不得由于下列因素,提出与其他旅游者不同的合同事项。

① 旅游者拒绝参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目的。

② 旅游者存在的年龄或者职业上的差异。但旅行社提供了与其他旅游者相比更多的服务或者旅游者上动要求的除外。

在旅游行程中, 当发生不可抗力, 危及旅游者人身、财产安全,或者非旅行社责任造成的意外情况,旅行社不得不调整或者变更旅游合同约定的行程安排时,成当在事前向旅游者作出说明。 确因客观情况无法在事前说明的,成当在事后往出说明。旅行社及其委派的导游人品和郊队人品的下别行为。属于地自访李旅游合同安批行程。

- ① 减少游览项目或者缩短游览时间的。
- ② 增加或者变更旅游项目的。
- ③ 增加购物次数或者延长购物时间的。
- ④ 其他擅自改变旅游合同安排的行为。

旅行社和旅游者签订的旅游合同约定不明确或者对格式条款的理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释;对格式条款有两种以上解释的,应当作出有利于旅游者的解释;格式条款和非格式条款不一致的,应当采用非格式条款。

(8)对旅游业务作出委托的,应当委托给具有相应资质的旅行社。旅行社需要将在旅游目的地接待旅游者的业务作出委托的,应当委托给具有相应资质的旅行社,在初旅游者的问意。将旅游目的地接受委托的旅行社的名称、地址、联系人和联系电话,告知旅游者,并与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同,确定接待旅游者的各项服务安排及基本准,约定双方的权利、义务。

旅行礼将旅游业务委托给其他旅行礼的、应当向接受委托的旅行礼支付不低于接待和服务成本的费用。接受委托的旅行社不得按待不支付或者不足额支付接待和服务费用的旅行社、接受委托的旅行礼运约、选成旅游者合法权益受到损害的,作出委托的旅行礼或当承担相应的赔偿责任。作出委托的旅行礼赔偿后、可以向接受委托的旅行礼通偿。

旅游行程开始前,当发生约定的解除旅游合同的情形时,经征得旅游者的同意,旅行 社可以将旅游者推荐给其他旅行社组织、接待,并由旅游者与被推荐的旅行社签订旅游合 同。未经旅游者同意的,旅行社不得将旅游者转交给其他旅行社组织、接待。接受委托的 旅行社因故意或者重大过失选成旅游者合法权益受到损害的,应当承担连带责任。

(9) 应当投保旅行社责任险和交纳旅游服务质量保障金。旅行社应当投保旅行社责任 险。旅行社对可能危及旅游者人身、财产安全的事项、应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取防止危害发生的必要措施。

发生危及旅游者人身安个的情形的,旅行社及其委派的导游人员、领队人员应当采取 必要的处置措施并及时报告旅游行政管理部门: 在境外发生的,还应当及时报告中华人民 共和国驻该国使领馆、相关驻外机构、当地警方。

为减少自然灾害等意外风险给旅游者带来的损害,旅行社在招徕、接待旅游者时,可以提示旅游者购买旅游意外保险。

旅行社应当按照规定交纳旅游服务质量保证金,用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全与遇有危险时紧急救助的费用。

(10) 妥善保存相关文件资料。旅行社应当妥善保存招徕、组织、接待旅游者的各类合同及相关文件、资料,以备县级以上旅游行政管理部门核查。合同及文件、资料的保存期,应当不少于两年。

旅行社不得向其他经营者或者个人, 泄露旅游者因签订旅游合同提供的个人信息; 超过保存期限的旅游者个人信息资料, 应当妥善销毁。



E先生等 20 名旅游者要求 A 旅行社赔偿案

塞情简介

星年 7月 星市旅游执法部]接着,王先生等 20 人的投诉 称他 1 经导 除周星的介绍参加了 A 旅行社组织的 "有卖一工家飞五二净"旅行团。周星把住该团的连辖。但在游点期间,原定的一星级产品实行力。星级一两目部分的推升之时,从20 他 (基本 A 旅行社进行协会等该市旅游共 去。)。请请一得如 A 旅行社交与导 《 A 星机另一条旅行社的工作人员》,星拥接组合而成,未经有关部门批准和注册等证的无证旅行社。

问题

- (1) A 旅行社存在哪些违规行为?
- · 2 旅游执法部门应对周某利刘某拼奉的 A 旅行社进行怎样的处罚?

案例评析

A 旅行过存在的连现行力 一是没有添过缩符行政管理制 3的审批,据自经常旅游业务 二是存在违约行为,擅自降低往宿和餐饮标准。

室传来原 序字卷、叶短字 磁桥夫规数程 北京 北京理工大学出版社、2010)

3.2.3 旅行社管理制度

1. 业务经营许可证制度

为了九强对旅行社,为管理。严格旅行社的审批程序,《旅行社条例》及《旅行社条例实施组则》明确规定了旅行社业务经营许可证与度,未取得旅行社业务经营许可证的不得从事旅游业务。旅行社业务经营许可证是经营旅游业务的资格证明,由国家旅游局统一印制,由具备审批权的旅游行政管理部门颁发。

- (1) 许可证的类别。许可证分为"国际旅行社业务经营许可证"和"国内旅行社业务经营许可证"两种。许可证应"注明旅行社的经营范围。许可证分正、副本,旅行社应当将许可证正本与营业执照。起思挂在营业场所的最要位置一许可证副本用于旅游行政管理部门年检和备查。
- (2) 许可证的有效期。许可证有效期为3年。旅行社应当在许可证到期前的3个月内, 持许可证到康颁证机关换发。许可证损坏或遗失,旅行社应当到原颁证机关申请换发或补发。
- (3) 许可证的颁发与管理。旅游行政管理部门应当向经审查批准申请开办旅行社的申请人颁发许可证。申请者应当在收到许可证的 60 个工作日内,持批准设立的文件和许可证到工商行政管理部门领取营业执照。

旅行社违反了《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》的规定、情节严重的,由旅游 行政管理部门吊销其许可证。旅行社被吊销许可证的,由作出处理决定的旅游行政管理部门 通知上两行政管理部门注销其营业执照。旅游行政管理部门不按规定颁发许可证 的,对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

2. 质量保证金制度

(1)质量保证金的概念。旅行社质量保证金,是指由旅行社缴纳,旅游行政管理部门管理,用于保障旅游者权益的专用款项。



11 11 11

- (2)质量保证金的缴纳期限。旅行社应当自取得旅行社业务经营许可证之口起3个工作日内,在国务院旅游行政上管部门指定的银行开设专门的质量保证金账户,存入质量保证金、或者向作出许可的旅游行政管理部门提交依法取得的担保额度不低于相应质量保证金数额的银行担保。
- (3) 质量保证金的缴纳标准。经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社,应当存入质量保证金20万元,经营出境旅游业务的旅行社,应当存入质量保证金120万元。旅行社 每设立,个经营国内旅游业务和入境旅游业务的分社,应当向其质量保证金账户增存5万元;每设立,个经营出境旅游业务的分社,应当向其质量保证金账户增存30万元。质量保证金的利息展于旅行社所有。

旅行社自缴纳或者补足须量保证金之日起3年内未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚的,旅游行政管理部门应当将旅行社质量保证金的交存数降低50%。并向社会公告。旅行社可凭省、自治区、直辖市旅游行政管理部门出共的凭证减少其质量保证金。

- (4) 旅游行政管理部门可以使用质量保证金的情形。各级流淌行政管理部门在规定的职权范围内,根据有关的法规、规章和程序。作出支出保证金金额的决定。有下列情形之一的,旅游行政管理部门可以使用旅行社的质量保证金。 / 下
 - ① 旅行社违反旅游合同约定,侵害旅游者合法权益,经旅游行政管理部查证属实的。
 - ② 旅行社因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费用损失的。

旅行社在旅游行政管理部门使用质量保证金鳍偿旅游者的损失,或者依法鐬少质量保证金后,因侵害旅游者合法权益受到行政租关得款以上处罚的,应当在收到旅游行政管理部门补交质量保证金的通知之目起5个。作目内补足质量保证金。人民法院判决、裁定及其他生效法律文节认定旅行刊板清旅站各合法权益的,旅行社和绝或者无力赔偿的,人民法院可以从旅行社的质量保证金录户则披赔偿款;旅行社发生合并、解散、衰产、破产等情形。质量保证金作为旅行社企业财产的一部分。接个人法律规定处置。旅行社不再从事旅游业务的,凭旅游行政管理部门出其的凭证,向银行取问质量保证金。

- (5) 旅行社质量保证金的赔偿范围、出现下列情形,旅行社不承担或者无力承担赔偿责任时,适用质量保证金对旅游者进行赔偿。-
 - ①旅行社园自身过错未达到合同约定的服务质量标准而造成旅游者的经济权益损失。
 - ② 旅行社的服务未达到国家或行业规定的标准而造成旅游者的经济权益损失。
 - ③ 旅行社因歇业、解散、破产或合并造成旅游者预交旅行费损失。
 - ④ 国家旅游局认定的其他情形。
 - 不适用质量保证金赔偿的情形如下。
 - ① 旅行社因不可抗力因素不能履行合同的。
 - ② 旅行者在旅游期间发生人身财产意外事故的。
 - ③ 适用质量保证金情形之外的其他经济纠纷。
 - ④ 请求赔偿超过规定的时效期限的。
 - ⑤ 司法机关已经受理的。
- (6) 旅行社质量保证金的赔偿标准。因旅行社故意或过失,未达到合同约定的服务质量标准,造成旅游者经济损失的,旅行社应承担下列赔偿责任。
- ① 收取预付款后,因旅行补的原因旅游活动不能成行的,应提前 3 天(出境旅游应提前 7 天)通知旅游者,否则应承担违约责任,并赔偿旅游者已交预付款 10%的违约金。
- ②) 造成旅游者误机(车、船),旅行社应赔偿旅游者的直接经济损失,并赔偿经济损失 10%的违约金。

- ③ 安排的旅游活动及服务档次与协议合同不符,造成旅游者经济损失,应退还旅游者 合同会额与实际基带的差额。并晓偿同额语约会。
 - 因导游人员违反有关规定造成旅游者损害的, 旅行社应承担下列赔偿责任。
- ① 未按国家或旅游行业对客服务标准的要求提供导游服务的,旅行社应赔偿旅游者所付导游费用的2倍。
- ② 导游违反旅行社与旅游者的合同约定,损害了旅游者的合法权益,旅行社应对旅游 者讲行以下赔偿。
- a. 擅自改变活动日程, 减少或变更参观项目, 应退还景点门票、导游服务费, 并赔偿 同额违约金。
 - b. 违反规定,擅自增加用餐、娱乐、医疗保健等项目,应承担旅游者的全部费用。
 - c. 违反合同旅程计划,擅自增加购物次数,每次应退还旅游者购物价款的20%。
- d. 擅自安排旅游者到非旅游部门指定商店购物, 所购商品为假冒伪劣商品, 应赔偿旅游者的全部损失。
 - e. 私自兜售商品, 应全额退还旅游者的购物价款。
 - f. 索要小费, 应赔偿被索要小费的 2 倍。
- g. 导游在旅游行程期间、擅自离开旅游团队的, 适或旅游者无人负责, 旅行社应承担旅游者滞留期间所支出的食宿费等直接费用, 并验禁个部旅游费用 30% 的违约金。
- ③ 旅行社在旅游过程中,因相关部门的原因发生质量问题,组团社应先行赔偿旅游者的损失。
- a. 安排的饭店,低于合同约定的等级档次,旅行社应退还旅游者所付房费的差额,并 赔偿差额20%的违约金。
- b. 安排的交通工具, 低于合同约定的等级档次, 旅行有户退还旅游者所付交通费与实际费用的差额, 并赔偿差额 20% 的违约金。
- c 安排的观光录点,不能游览,旅行社应退还景点门票费、导游费,并瞻偿退还费用 20%的连约金。。 / \
- ① 减轻或免除赔偿责任。旅行社在旅市质量问题发生之前已采取以下措施的,可以减轻或免除赔偿责任。
 - a. 对旅旅店量和安全状况事先对旅游者给予充分说明、提醒、劝诫、警告的。
 - b. 对发生的质量问题是非故意、非过失或无法预防或已采取了预防性措施的。
 - c. 质量问题发生以后, 已采取了善后处理措施的。
- (7)旅行社质量保证金案件的管辖。旅行社质量保证金案件由各级旅游质盘所管辖。 其中,国家文化和旅游部质监所的管辖权包括中央部门开办设立的国际旅行社的质量保证 金赔偿案件。经营出境旅游业务的国际旅行社的质量保证金赔偿案件。在全国有重大影响 的质量保证金赔偿案件。

3. 公告制度

旅游行政管理部门对旅行社实行公告制度。公告包括以下几种。

(1) 开业公告。经旅游行政管理部门批准成立的旅行社正式营业前,旅游行政管理部门成进过电视台、报纸等传播媒体对旅行社的名称、性质、经营场所等情况进行开业公告。

- (2) 变更名称公告。旅游行政管理部门对变更名称的旅行社应进行公告。
- (3)变更经营范围公告。国际旅行杜申请增加出境旅游和边境旅游业务,国内旅行社 申请转为国际旅行社或国际旅行社转为国内旅行社,经有关旅游行政管理部门审批,并到 下商行政管理机关办理变更登记手续后,应及时进行公告。
- (4) 停业公告。旅行礼因违法行为,被旅游行政管理部门限令在 定期限内停业并改正错误,或因经营不善需停业的、旅游行政管理部门批准后应发布停业公告。
- (5) 吊销许可证公告。旅行礼因违法行为严重,有关主管部门剥夺其从事经营的权利 并吊销其许可证,旅游行政管理部门应发布吊销许可证公告。

此外、旅游行政管理部门采取公告形式、定期公布旅行社保证金的缴纳和支付情况。旅行社年度检查后、旅游行政管理部门应当发布年度检查通告。

4. 监督检查制度

《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》规定了对旅行社的监督检查。

- (1) 盖督检查的机关。对旅行社监督检查的机关是旅游行政管理部门。旅游行政管理部门应当依法加强对旅行社和外商投资旅行社常驻机构的监督管理,维护旅游市场秩序。旅游行政管理部门的检查人员对旅行礼进行检查时,应当显示有效证件。检查人员未出示有效证件的,旅行社有权拒绝其进行检查。旅游行政管理部门的检查人员不得泄露旅行礼的商业秘密。旅行社应当严格执行国家有关旅游工作的法规政策,接受旅游行政管理部门的监督和检查。
 - (2) 监督检查的内容。旅游行政管理机关对旅行社进行监督检查的内容包括以下几方面。
 - ① 旅行社的业务经营。
 - ② 旅行社的对外报价。
 - ③ 旅行社的资产状况。
 - ④ 旅行社的服务质量。
 - ⑤ 旅行社的旅游女个。
 - ⑥旅行补的财务管理。
 - ⑦旅行社的资格认证。

旅行社应当按照旅游行政管理部门的要求提供有关报表、文件和资料。

- (3) 监督检查的方式。旅游行政管理部门对旅行礼的监督检查可通过以下几种方式进行。
- ① 日常检查。
- ② 专项检查。
- ③ 个宏检查。
- ④ 年度检查。

旅行社如无理拒绝旅游行政管理部门的监督检查,旅游行政管理部门可对其处以警告,并责令限期改正,逾期不改的,处以3~15 大的停业警顿,可以并处人民币3000元以上1万元以下的罚款。

旅游行政管理部门对旅行社每年进行。次年度检查,旅行社应当按照旅游行政管理部门的规定,提交年检报告书、资产状况表、财务报表及其他有关文件资料。

5. 联合监督管理

旅游、工商、价格、商务、外汇等有关部门应当依法加强对旅行社的监督、管理,发 现违法行为,应当及时下以处理,并及时向社会公告监督检查的情况。公告的内容包括旅 行社业多经营许可证的颁发、变更、吊销、注销情况,旅行社的违法经营行为及旅行社的 诚信记录,旅游者投诉信息等。 旅游、工商、价格、商务、外汇等有关部门工作人员不得接受旅行社的任何馈赠,不 得参加由旅行社支付费用的购物活动或者游览项目,不得通过旅行社为自己、亲友或者其 他个人、组织牟取私利。



雷要法条提示

《旅行社条例》第三十五条规定:"旅行社违反旅游合同约定,造成旅游者合法权益受到损害的,应当采取必要的34.校准施、并及时报告旅游行政管理部门。"

3.3 旅行社的权利和义务

旅行社的经营行为同时也是行使权利并履行义务的过程。因此,在业务经营活动中,旅行社应依法行使自己的权利,确保不侵犯广大旅游者和其他旅游经营者的权利,同时要严格履行法定和约定的义务。

3.3.1 旅行社的权利

- (1) 旅行社有权在核定的经营范围内从事旅游业务、旅行社业是许可经营行业,在获 得旅行社业务经营许可证并在上商行政管理部门登记注册后,旅行社即可依法在经营范围 内从事旅游业务,不受任何组织和个人非法干涉。
- (2) 旅行社有权自主与旅游者和其他旅游经营者等订业务合同, 要求对方履行约定义务, 并收取合理的费用。
 - (3) 旅行社有权向旅游行政管理部门查询本社质量保证金的支付和管理情况。
- (4) 旅行礼有权就旅游行政管理部门对其作出的不适当的行政处罚的决定。向上一级旅游行政管理部门申请行政复议,或直接问问级人民法院提起行政诉讼,请求撤销不适当的行政处罚决定,有经济损失的,可要求作出处罚决定的旅游行政管理部门赔偿损失。

3.3.2 旅行社的义务

1. 提供真实信息的义务

旅行社向旅游者提供的旅游服务信息必须真实、可馨,不得做虚假宣传。旅行社所做 广告应当符合国家有关法律、法规的规定,不得进行虚假的广告宣传,旅行社对旅游者就 其服务项目和服务质量提出的询问,应作出真实、明确的答复。

2. 按规定收取费用的义务

旅行社对旅游者提供的旅游服务项目。应按照国家规定收费,明码标价,质价相符,不得有价格欺诈行为。旅行中增加服务项目需加收费用的,旅行社应当事先邻得旅游者的同意。

3. 提供约定服务的义务

旅行社应当为旅游者提供约定的各项服务,所提供的服务不得低于国家标准或行业标准。

4. 保障旅游者的人身和财物安全的义务

旅行社应当为旅游者提供符合保障旅游者人身、财物安全需要的服务,对有可能危及旅行者人身、财物安全的项目,应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示,并采取防止 危害发生的措施;对旅游地可能引起旅游者误解或产生冲突的法律规定、风俗习惯、宗教 信仰等,应当事先给旅游者以明确的说明和忠告。

5. 尊重旅游者人格尊严的义务

旅行社提供各项旅游服务项日, 应尊重和保障旅游者的人格尊严、宗教信仰、风俗习惯, 禁止侮辱、诽谤旅游者。

6. 出具服务单据的义务

旅行社提供有偿服务,应当按照国家有关规定向旅游者出具服务单据。服务单据是证明旅行社和旅游者发生合同关系的有效凭证,凭此单据,旅游者可以要求旅行社履行义务,也可以在发生旅游纠纷后向旅行社提出索赔。

案例 3.3

15 名北京游客诉甲旅行社增加旅游项目纠纷案

塞情简介

塞例评析

组团社甲旅行社的理由是不成立的。

- 1. 按注"條行在条件"及"行行工等"实证"制"的规定。旅行在与商家经订陈游台 动品、社方理程位行文等。按注"设计之关"等。上"行之关于与专订目。如何增加来等项目 禁加战为用的。等事制度、持省、制度、"一种政计划",本年中本世等所入党独行增加自获 旅游景点。事先未经济客间高,因此是基约行为。
- 2)其所存在代码工作体条件。可由连接有关国家和地区依据设力的。结结良好的旅行社、与之等订书有协议与方式支持基础主接等工作。若工作分解行动之时也就会者打工受损的。相思主题旅行的证的证明。每年1年200万年,并在内容经济制造支撑。理广田和国的甲旅行时共返还将各每人1280万。然后申旅行社事查表国旅行社会应。所以法院支持了养舍的资源处理派

(案例来源:王志雄,旅游法规常识,北京:旅游教育出版社,2007)

3.3.3 旅行社的法律责任

旅行社在经营活动中,不适当履行义务,或者违反旅游行业管理的法律法规,应依法 承担相应的法律责任。

(1)《旅游法》第九十五条规定,未经许可经营旅行社业务的,由旅游主管部门或者市场监

督管理部门责令改正,没收违法所得,并处1万元以上10万元以上罚款;违法所得10万元以上的,并处违法所得1倍以上5倍以下罚款;对有关责任人员,处2000元以上2万元以下罚款。

- (2)《旅游法》第九十六条规定,旅行社有下列行为之一的,由旅游主管部门责令改正,没 收违法所得,并处5000 元以上5万元以下罚款;情节严重的,责令停业警换或者吊销旅行社业务 经营许可证;对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,处2000 元以上2万元以下罚款。
 - ① 末按照规定为出境或者入境团队旅游安排领队或者导游全程陪同的。
 - ② 安排未取得导游证的人员提供导游服务或者安排不具备领队条件的人员提供领队服务的。
 - ③ 未向临时聘用的导游支付导游服务费用的。
 - ④ 要求导游垫付或者向导游收取费用的。
- (3)《旅游法》第九十七条规定,旅行社有下列行为之,的,由旅游上管部门或者有关 部门责令改正,没收违法所得, 并处5000元以上5万元以下罚款,违法所得5万元以上的, 并处违法所得1倍以上5倍以下罚款,情节严重的,责令停业整顿或者吊销旅行社业务 营许可证,对直接负责的下管人员和其他自接责任人员,处2000元以上2万元以下罚款。
 - ① 进行虚假宣传, 误导旅游者的。
 - ② 向不合格的供应商订购产品和服务的。
 - ③ 未按照规定投保旅行社责任保险的。



- (4)《旅游法》第九十八条规定,旅行社有下列行为之一的,由旅游上管部门责令改正, 没收选法所得。责令停业整顿,并处 3 万元以上 30 万元以下罚款; 违法所得 30 万元以上 的,并处违法所得 1 信以上 5 信以下罚款; 情节严重的,出销旅行补业务经营许可证; 对 自接负责的上管人员和其他直接责任人员,没收违法所得,处 2 000 元以上 2 万元以下罚款, 并暂扣或者吊销导游证。
- ① 旅行社以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费 旅游项目获取回扣等不正当利益。
 - ② 旅行社组织、接待旅游者,指定具体购物场所,安排另行付费旅游项目。
- (5)《旅游法》第一百条规定、旅行社有下列行为之一的。由旅游主管部门责令改正、处3万元以上30万元以下罚款。开责令停业整顿。造成旅游者滞宵等严重后果的。吊销旅行社业务经营许可证。对直接负责的上管人员和其他直接责任人员。处2000元以上2万元以下罚款。并暂扣或者吊销导游证。
 - ① 在旅游行程中擅自变更旅游行程安排,严重损害旅游者权益的。
 - ② 拒绝履行合同的。
 - ③ 未征得旅游者书面同意,委托其他旅行礼履行包价旅游合同的。
- (6)《旅游法》第"百零 条规定、旅行社安排旅游者参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动的、由旅游上管部门责令改正、没收违法所得、责令停业整顿、 并处2 万元以上20 万元以下罚款、情节严重的、吊销旅行社业务经营许可证、对直接负责的主管人员和其他直接责任人员、处2000 元以上2 万元以下罚款、并智和或者吊销导游证。
- (7)《旅行社条例》等四十六条规定、旅行社有下列情形之一的。由旅游行政管理部门 或者上商行政管理部门责令改正,没收违法所得。违法所得 10 万元以上的,并处违法所得 1 倍以 上 5 倍以 下的罚款; 违法所得不足 10 万元或者没有违法所得的, 并处 10 万元以上 50 万元以下的罚款。
- ① 未取得相应的旅行社业务经营许可,经营国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务的。
 - ② 分社超出设立分社的旅行社的经营范围经营旅游业务的。
 - ③ 旅行社服务网点从事招徕、咨询以外的旅行社业务经营活动的。

- (8)《旅行社条例》第四十七条规定,旅行社转让、出租、出借旅行社业务经营许可证的,由旅游行政管理部门责令停业整顿1个月至3个月,并没收违法所得,情节严重的,吊销旅行社业务经营许可证。受止或者租借旅行社业务经营许可证的,由旅游行政管理部门责令停止非法经营,没收违法所得,并处10万元以上50万元以下的罚款。
- (9)《旅行社条例》第四十八条规定,旅行社未在规定期限内向其质量保证金账户存入、 增存、补足质量保证金或者提交相应的银行担保的,由旅游行政管理部门责令改正; 拒不 改正的,品籍旅行社业条经营许可证。
- (10)《旅行社条例》第四十九条规定,旅行社不投保旅行社责任险的,由旅游行政管理部门责令改正;拒不改正的,吊销旅行社业务经营许可证。
- (11)《旅行社条例》第五十条规定,旅行社有下列情形之一的,由旅游行政管理部门 贵今改正,担不改正的,处1万元以下的罚款。
- ① 变更名称、经营场所、法定代表人等登记事项或者终止经营, 未在规定期限内向原许可的旅游行政管理部门备案, 换领或者交回旅行杜业务经营许可证的。
 - ② 设立分社未在规定期限内向分社所在地旅游行政管理部门备案的。
 - ③ 不按照国家有关规定向旅游行政管理部门报送经营和财务信息等统计资料的。
- (12)《旅行社条例》第五十一条规定,外商投资旅行社经营中国内地居民出国旅游业务及赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游业务,或者经营出境旅游业务的旅行社组织旅游者到国务院旅游行政主管部门公布的中国公民出境旅游日的地之外的国家和地区旅游的,由旅游行政管理部门责令议工、没收垃法所得,进法所得10万元以上的,并处违法所得1倍以上56万代以下的罚款;违法所得不足10万元或者没有违法所得的,并处10万元以上50万元以下的罚款;情管严重的,吊销旅行社业务经营许可证。
- (13)《旅行社条例》第五十二条规定,旅行社为旅游者安排或者介绍的旅游活动含有 违反有关法律、法规规定的内容的,由旅游行政管理部门资令改正,没收违法所得,并处 2 万元以上 10 万元以下的罚款;情节严重的,周销流行行业务经营许可证。
- (14)《旅行社条例》第五十三条规定,旅行村向旅游者提供的旅游服务信息含有虚假 内容或者作虚假宣传的,由上商行政管理部门依法给予处罚。旅行社以低于旅游成本的报 价招徕旅游者的,由价格主管部门依法给予处罚。
- (15)《旅行社条例》第五十四条规定,旅行社未经旅游者同意在旅游合同约定之外提供其他有偿服务的,由旅游行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款。
- (16)《旅行社条例》第五十五条规定,旅行社有下列情形之一的,由旅游行政管理部门 责令改正,处2 / 1元以上10 / 1元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿1个月至3个月。
 - ①未与旅游者签订旅游合同。
 - ② 与旅游者签订的旅游合同未载明《旅行社条例》第二十八条规定的事项。
 - ③ 未取得旅游者同意,将旅游业务委托给其他旅行社。
 - ④ 将旅游业务委托给不具有相应资质的旅行社。
 - ⑤ 未与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宣答订委托合同。
- (17)《旅行社条例》第五十六条规定,旅行社组织中国内地居民出境旅游,不为旅游团队安排领队全程陪同的,由旅游行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款;拒不改正的,责令停业整顿1个月至3个月。
- (18)《旅行社条例》第五十七条规定,旅行社委派的导游人员未持有国家规定的导游 证或者委派的领队人员不具备规定的领队条件的,由旅游行政管理部门责令改正,对旅行 社处 2 万元以上 10 万元以下的罚款。
 - (19)《旅行社条例》第五十九条规定,有下列情形之一的,对旅行社,由旅游行政管

理部门或者工商行政管理部门责令改正,处10万元以上50万元以下的罚款;对导游人员、领队人员,由旅游行政管理部门责令改正,处1万元以上5万元以下的罚款;情节严重的,品籍旅行社业各经营许可证。导游证。

- ① 柜不履行旅游合同约定的义务的。
- ② 非因不可抗力改变旅游合同安排的行程的。
- ③ 欺騙、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目的。
- (20)《旅行礼条例》第六十.条规定,有下列情形之一的,由旅游行政管理部门责令改正,停业整顿1个月至3个月;情节严重的,吊销旅行礼业务经营许可证。
 - ① 旅行社不向接受委托的旅行社支付接待和服务费用的。
 - ② 旅行社向接受委托的旅行社支付的费用低于接待和服务成本的。
 - ③ 接受委托的旅行社接待不支付或者不足额支付接待和服务费用的旅游团队的。
- (21)《旅行社条例》第六十二条规定,旅行社及其委派的导游人员、领队人员有下列 情形之一的,由旅游行政管理部门员令改准,对旅行社处2万元以上10万元以上的罚款; 对导游人员、领队人员处4000元以上2万元以下的罚款; 情草严重的,责令旅行社停业整顿1个月至3个月,或者吊错旅行社业各经营许可证、导游证。
 - ① 发生危及旅游者人身安全的情形, 未采取必要的处置措施并及时报告的。
- ② 旅行社组织出境旅游的旅游者非法滞留境外、旅行社未及时报告并协助提供非法滞留者信息的。
- ③ 旅行社接待入境旅游的旅游者非法滞留境内,旅行社未及时报告并协助提供非法滞留者信息的。
- (22)《旅行社条例实施细胞》第五十八条规定, 违反《旅行社实施细则》第四十四条 的规定, 未及善保存各类旅游合同及相关文件、资料, 保存即不够两年, 或者泄露旅游者 个人信息的, 由县级以上旅游行政管理部门责令改正, 没喰违法所得, 处违法所得3倍以 下但最高小租过3万元的智慧, 没有违法所得的, 处1万元以下的智慧,
- (23)《旅行社条例实施细则》第五十九条第二款规定,对旅行社作出停业整顿行政处罚的,旅行社在停业整顿期间,不得招徕虚游者。答订旅游合同;停业整顿期间,不影响已签订的旅游合同的履行。



外商投资旅行社不得经营()。

A. 入境旅游业务 B. 国内旅游业务 C. 出境旅游业务 D. 特种旅游业务





据《人民法院关于审理旅游运动学件适用法律若干点起的规定》第二十一条规定:"旅游者提起进约之诉。主张礼神报言主读的一人民去等广汽和其变更为侵权之诉。旅游者仍至"持拢起违约之诉的、对于其制神报告法院的主派"人民法等不予支持。"



郭某诉某某旅行社损害赔偿案

案情简介

2009年1月16日、郭某与家人参加某基础,对1组织的下晚五天。 巴族族、时间为2006年1月16日一20日 郭某马上支持。李罗用广州、元 1月16日上午 新工资中的日本市场 第 复在人性的基础的信息证券,从1956年表示。 第 天后 由南安州和基本 1956年表示 1957年,支付医疗费 7888。 元 郭某,万馀余少支相。百 三 连,十月16日8年 20 四 平平至至 1951年入566 按 未 医电阻性 1951年,1

本案中诉讼角色

原告: 郭某 被告: 某某旅行社

庭审图示



原告诉称 1: 被告未尽管理 职责…… 原告诉称 2: 被告应承担民 事務偿责任。

原告诉称 3: 被告应赔偿 38 488.82 元。



法官

被告辩称 1: 原告游泳受伤, 不是被告的责任。

被告辩称2: 原告游泳受伤后,被告履行了管理职责。 被告辩称3: 被告履行了



原告诉称 1 原告在早度的 青店有准券和针技水母報伤、双腿肿痛无法行走、由此支付 医疗费完全是被告未尽管理职责所致。

原告诉称 2:被告应承担民事赔偿责任。

原告诉称 3 被告言:合位医疗要 788 82 元 精神损害状型全 30 000 元 旅游费 7 700元, 共计 38 488 82 元。

被告辩称 1: 原告游泳受伤, 不是被告的责任。

2009年1月18日上午,停告在人任守某立,所告每难核冰时被水母植伤。双腿肿痛无 法行走。事发时系自由活动,并非被告组织安排的活动。停告受伤非被告责任

旅行社管理制度

被告辩称 2: 原告游泳受伤后,被告履行了管理职责。

原告支援后、被告积极与接待社 安原自身联系 田人体销售安排原告全医院就会 支付了相广医疗费 共与自信的首定代制官 首臣方表示是设有管示标志、已尽告知义务、对原告受伤无过错。被告履行了管理职责。

被告辩称 3 被告接罪的命令。约定属行了合同 无过错,不广承担赔偿责任

原告受伤后 被告呼收与接待在 废。 适应联系 由人任置店支押中告受医院领令 支付了组广保贷费 被告按照服务会同约定或行行会同 无计错 不广度担保债券任



知识链接

法院审理查明

法院裁判理由

(1) 等点工工设伤。不是被告的内理。

被告作力がいちます。告め作業と、発展で重担会に関係が固定的安全保険支援、日前的的安全保険支援共和制的では、14年のの場合、16年のでは、16

2 目 等售作业、仓压、或普及可了处理工具、等

被告诉力的分子。"古地的太人、化力。不打合的灵变是他国的安全保险文务。其所担的 安全传导文学可能是特别。如果是他们实施。大学中存在公司与数方条分子。则是有相相 的工程。大文生后、佛告性无情情况。 和极与接待社、身份自治胜差,及此将停告送 入废除就废。 尼尼到安全保障义务。

18 被告接略核并会同约定 men了合同 无订错 不应多担除统本任

原告支伤后 被告诉我与接待在 使高温点证率 纳入住置它安排原告至保院就会,支付了相广区疗费 被告按规划统持部间约定设计了合同 无过错 不应为海明部总法任

法院判决

- (1)原告主张被告末尽管理职责,缺乏依据,不予支持。
- (2) 驳回原告郭某的所有诉讼请求。

(案例来源:龚正,旅行消费法律常识,杭州:浙江大学出版社,2013)

本章小结

通过本章的学习,了解《旅行社条例》、掌握《旅行社条例》中相关法律知识,如旅行柱的概念和特征。旅行社的研究和经营范围、旅行社的设立和变更、旅行社的经营管理, 质量保证金制度、旅行社的权利、旅行社的义务、旅行社的法律责任等,尝试用《旅行社 条例》中的相关规定来辨析旅游活动中遇到的各种损害纠纷及其责任承担问题,厘清旅行 社的权利和义务, 最终合法解决旅游损害纠纷, 最人限度维护自身合法权益。



关键术语

旅行社 旅行社的设立 质量保证金制度

旅行社的权利 旅行社的义务

收据检查生

7



1. 名词解释

- (1) 旅行社 (2) 旅行社的变更 (3) 旅行社质量保证金 (4) 旅行社业务经营许可证
- 2 道寧顯
- (1) 由国和华族游览及紫墨丰
- (3) 旅行社按照经营业务范围,分为国际旅行社和
- 3. 简答题
- (2) 旅行社质量保证金的赔偿范围有哪些
- 4. 思考题
- (1) 旅行社的权利有哪些?
- (2) 旅行社的义务有哪些?
- 5. 201186
- 、1. 產情節分。來女士,5.名尊至為明於正立。而一後名常加了A旅行社相切的北京 日於 包括、反抗。A旅行过海等下下大等等一个头面里中的各集团,行程中,每常、点 与她们要去的不行。 有功 五一步或改成了一层"双声"。而由第2225,6.旅馆村,6.松阳四 他太上的交流。 诗妙不远了了"上"后,少女士等 3.名称客对称对社进行技术,要未成行社 水利适的条件、路偿你们的经济损失。

间额

- 1 贾女士等 3 名游客对 A 旅行社的投诉是否成功? 为什么?
- 2 A 旅行社的行为是否违约? 为什么?
- . 2 (至三等) 。 18年生至至行在报名严助出现税单、旅行社要求团先生向旅行社交纳 2 (000 元的产生) 数 用于力强性证券 同时,国内运行社交通5 5元代证金 用于担保制先生会规则同国 周先生的18年前,成本证据等目的其未提高行。周先生分别表示的行为。 PR 5 (1) 经行任负表人事认任务产生的存在。 中表于当行设备举力信息。 PR 5 (4) 经有价利益 14 (4) 经有价 14 (4) 以及分分歧由证产生。 18 先生要求统约主管部。 15 (4) 按索行社所证保证金、赔偿其价估数的保证金。

问题

- 1 周先生的要求合理吗? 为什么?
- ↑ 旅游主管部]是否广 式, 接旅行社质量保证全 《语信周先生的预付款和保证金》为 什么?

4

导游和领队人员管理制度

知识要点	掌握程度	相关知识
		THE PERSON NAMED IN
· 人员资格电试制度		
3. 导游。 4		`
+ t	-	
s t g	14	* · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
()	14	the transfer of the transfer o

技能要点	能力要求	应用方向
导游人员的法律责任	掌握	确定法律责任的承担
7. 领队人员的法律责任	举捍	确定法律责任的承担



案情简介

(案例来源:吴洛夫.旅游法规.北京:高等教育出版社,2004)

问题

- (1) 陈某的辩解是否成立?
- (2) 旅游行政部门对其处罚是否符合法规规定? 为什么?

宏例评析

- (1) 時星的短端不成立。因为《号章人》等于《等非》等于《等非定》等的人员自由的格物。依何中确定的接收与11、安却位当者的核可。每是否的不得知道编加。我之旅游域自或者中止导游活动。"所以陈某的辩解不成立。
- 2、旅游、股票,对域实际运行产品和超过年为一等的人员管理条件。第二十二条扩发的下"等价人员有不利证证之一品"由""行政"。 "与改进"。 特的 马克 3至6个月,往节中间的。由由"自由"。 由证本人更致有实际政策。 1至由于第五的第三十二章 排放的第三人称形式者。 1少年前以来的一种电影传播的第三人称形式

4.1 导游人员概述

导游人员是旅游团的核心人物,是代表旅行社执行旅游计划的一线工作人员,最直接地为旅游者提供和落实旅游合同约定的各项服务。导游人员的业务水平、工作态度、应要能力决定着旅游服务质量的高低。为了确保对导游人员的有效管理、维护旅游者和导游人员的合法权益,国务院和国家旅游局先后公布了《导游人员管理暂行规定》(1987年12月1日公布,自1988年3月1日起施行,1999年10月1日废止),《导游人员管理条例》(1999年5月14日分布,自1999年10月1日起施行,2017年10月7日修正),《导游人员管理实施办法》(2001年12月27日公布,自2002年1月1日起施行,2005年6月3日修正,2016年9月27日废止),《导游管理办法》(2017年10月16日分布,自2018年1月1日起施行)等一系列行政法规和部门规章。这对加强导游队伍建设及促进来国际游业的健康发展起了巨大的推动作用。

4.1.1 导游人员的概念和特征

1. 导游人员的概念

《导游人员管理条例》第 .条规定:"本条例所称导游人员,是指依照本条例的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。"

2. 导游人员的特征

从导游人员的概念可以看出导游人员具有以下3个特征。

- (1) 须取得导游证。没有导游证,就不能称之为导游人员。这里所强调的导游人员和 日常生活中泛称的"导游"不同。
- (2) 导游人员从事导游活动必须接受旅行社的委派。即使拥有合法、有效的导游证, 未经旅行社的委派从事导游活动,仍然属于导游人员的个人行为,不是《导游人员管理条例》中所称的"导游人员"。
- (3) 为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游服务。导游人员既要担任旅游者的向导, 引路、带路, 又要为旅游者进行讲解, 介绍风景名胜, 还要为旅游者提供就餐、住宿、订票等和关服务。

只有同时满足上述 3 个条件的才是真正意义上的导游人员。

室例 4.1

学生麻某是否是法律上所称的导游人员

睾情简介

星织系 年、导路专业学生 新星 在我后停事所 对导路专业技术的学校尤其实出、管禁获任司马尔方案 马拿 新星等空 人名斯兰 马士 德一方向已元 正十年日中期任作。于是在《明标》行与《人类》等的"国家"的"星"等。 力能否认供的号。 讲解 及相关服务。 族某态度热情、服务周围、受到游客的好评。

案例评析

",你人又,就是希民下特征。""也必得以第二一等多少多从下学游活动也或接受旅行 在的表面。"大学"这类说可同是,进步及压工管等。"大学","大工学"等证。"快一不可一本专 中的步星,带还被"大学"。"大学"之类,"大学"之类型的是"进路及相关服务",但未取得 导辩证,因而不是法律上所称的导游人员。

(案例来源:王志雄,旅游法规常识,北京:旅游教育出版社,2007)

4.1.2 导游人员的分类

导游人员是导游服务工作人员的总称。由于接待对象、工作范围、使用语言、工作方式和性质、任职资格等的不同,可将导游人员分为不同的种类。

1. 按导游使用的语言分类

以导游人员服务时使用语言为标准,可将导游人员分为外语导游员和中文导游员。外语导游员是指以外语作为工作语言和讲解语言的导游,主要是为入境旅游的外国旅游者或山境旅游中国公民提供外语导游服务的人员,中文导游员是指以中文为工作语言和讲解语言的导游,一般是为国内旅游者,回内地(大陆)探系、旅游的香港、澳门、台湾同胞,以及三国的外籍华人,按其不同要求提供相应语言服务(如提供普通话、地方方言或少数民族语言服务)的导游人员。

2. 按工作性质分类

以主作的职业性质为标准。可将导游人员分为专职导游员和兼职导游员。专职导游员

长期受雇于某家旅行社,通过合同形式与其供职的旅行社建立权利义务关系,为该企业的 止式职工,是我国号辦队伍的 上为军。兼职导游员不以导游工作为上业,仅利用业余时间 从事导游工作。兼职导游员通常不长期固定属于某一家旅行社,而是在导游管理机构注册 并接受导游管理机构的管理。

3. 按等级分类

根据国家旅游局人教司下发的《关于对全国导游员实行等级评定的意见》的规定,可以将导游人员按等级分为 4 类: 初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。此分类适用于我国境内从事导游上作的专、兼职人员。初级导游员等级取得来身核方式。 见取得导游谈格证书后「作满 年, 经考核合格,即可成为初级导游员。中级导游员等级取得采取考试和考核相结合的方式,每两年组织一次评定。初级导游员和中级导游员是导游员队伍的主要力量,所占比例较大。高级导游员等级取得采取考试、考核和评审相结合的方式,每一年进行一次评定。特级导游员等级取得采取考试、考核和评审相结合的方式,再一年进行一次评定。特级导游员等级取得采取以评审考核为主、考试为辅的方式,评定工作不定期进行。高级导游员和特级导游员虽然在数量1只是少数,但是对于保险导游服务质量和揭高流行针的形象起卷至差重要的作用。

等级证书由国家旅游局统 制作核发。各级等级证书有效期一般为五年。有效期满, 持证者要按照有关规定主动到发证机构办理注册登记,并进行相应的培训和考核。逾期不 办者,其证件自行作废。

4. 按工作区域分类

按工作区域,可以将导游人员分为地方陷同导游员(简称地陷)、全程陪同导游员(简称乍陪)、景点景区导游员(也称讲解员)、国际导游员(一般称为领队)。

地阵是指接受旅行社委派,代表该接待社实施接待计划。为旅游团(者) 提供当地旅游活动立律、讲解、翻译等服务的导游人员。个除是指受到出原行社委派,作为组团社的代表。在地路的配合下实施接受计划为旅游团(者)提供全程服务的导游人员。最点景区旁游员是指介重要景点景区或参观场所(如博物馆、自然保护区等)一定范围内为旅游者进行导游讲解的人员。领队是指发雇于派出方旅行社、负责路同国际旅游团的全程旅游活动并全权代表派出方旅行社协调与接待方旅行社关系的导游人员。

4.1.3 从事导游职业的条件和原则

1. 从事导游职业的条件

在我国,从事导游职业的公民须具备相应条件才能进行导游活动。经过全国统一的导游人员资格考试片合格。取得国务院旅游行政部门颁发的导游人员资格证书,是从事导游职业的前提条件。 战有取得导游证是进行导游活动的必备条件,没有取得导游证,不得为年取经济利益从事导游活动。 陪同旅游者旅行、游览,为旅游者提供向导、讲解和其他旅游服务是导游人员职业的具体内容。

导游资格是衡量一个公民是否具备从事导游业务应当具有的基本的政治思想、道德品质、遵纪守法观念等基本素质。以及必备的专业知识和技能的标准。而真正从事导游工作,还须具备一定的导游实践经验和技巧、独立工作的能力、胜任导游工作的语言表达能力、良好的心理素质、热心为旅游者服务的精神及法律、法规规定的其他条件。因此,实行导游人员资格证与导游证相分为。可以为旅游业的发展储存一批后备力量,有利于鼓励人才脱颖而出,形成良性竞争的局面,有利于旅行社从具备了导游资格的人员中选择优秀的人才。实行导游人员资格证与导游证相分高,也是世界上一些颁布导游法的国家的成功经验。

2. 从事导游职业应遵循的原则

从事导游职业应遵循的原则,是规范导游人员职业的标准,是导游人员进行导游活动 必须遵循的行为准则,也是从事导游职业的保障。

1) 导游人员依法讲行导游活动受法律保护原则

导游人员足旅游接待一线工作的关键人员,代表旅行社在行、游、住、食、购、娱的所有环节具体执行接待计划,既是团队的核心,又易成为矛盾的焦点。导游人员的人身权及其他合法权益理应受国家法律的全面保护。《导游人员管理条例》明确规定,导游人员进行导游活动时,其人格尊严或省违反其职业道德的不合理要求。这是充分调动导游人员积极性、发挥其作用的条键。

2) 自觉维护国家和民族尊严, 遵循职业道德原则

导游人员应具有较强的法律意识和良好的道德修养。进行导激活动时,其行为应当符合国家法律、法规要求,珍伟国家荣誉,维护国家尊严,树立崇商的爱国主义思想, 既热情友好、谦虚谨慎、宾客至上,又保持中华民族的气节,做到自尊、自爱、瑞庄、稳重、不愿不充、一视同仁。

3)导游人员的执业区域限制原则

《导游人员管理条例》规定,国家实行全国统 的导游人员资格考试制度,中国公民可以参加导游人员资格考试, 考试合格者, 由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门或者国外人员资格证书。现今与旅行社订立劳动合同或者作相关旅游行业组织注册登记的, 方可持所订立的劳动合同或者登记让明材料, 向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。导游证的样式、规格由国务院旅游行政部门规定。这表明, 每一位具备双证、符合从事导游职业要求的导游人员, 在中国境内不受身份、户籍、省份的限制, 只要与旅行社签订了劳动合同或在旅游行业组织注册登记的, 就可从事导游职业。导游人员的经常执业地区应当与执过立劳动合同的旅行社(含旅行分社)或注册的旅游行业组织所在地的省级行政区域一致。



重要法条提示

《导游人员管理条例》第十一条规定:"导游人员进行导游活动时,应当自觉维护国家利益和民族尊严,不得有损害国家利益和民族尊严的言行。"

《导游人员管理条例》第十二条规定:"导游人员进行导游活动时,应当遵守职业道德,着装整洁,礼貌待人,尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

导游人员进行导游活动时,应当向旅游者并解旅游地点的人文和自然情况,介绍风士人情和习俗,但是,不得命合个别旅游者的低级趣味,在讲解、介绍中核杂牌俗下流的内容。"

4.2 导游人员的从业制度

我国对导游人员的从业制度有着详细的规定, 欲从事导游职业的公民须具备 定的条件并严格按照规定取得相关证书才能进行导游上作。在我国实行的是导游从业资格和导游上岗执照和分离的从业人员准入制度。简言之, 从事导游工作的前提条件是顺利通过全国统 的导游人员资格考试, 取得国务院旅游行政部门颁发的导游人员资格证书, 必备条件是在取得导游人员资格证书的条件下, 依法取得导游证。

4.2.1 导游人员的资格考试制度



《导游人员管理条例》第三条第一款规定:"国家实行全国统一的导游人员 资格考试制度。"

参加导游人员资格考试必须具备下列条件。

1. 必须是中华人民共和国公民

【 】 公民,是指具有或取得某国国籍,并根据该国法律规定享有权利和承担义务的人。在我国,凡是按照《中华人民共和国国籍法》规定取得中国国籍的人,都是中华人民共和国公民。根据《导游人员管理条例》规定,必须是中华人民共和国公民,才可以参加导游人员管格考试。

2. 必须具有高级中学、中等专业学校或者以上的学历

导游的职业特点,要求从业者必须具有较好的文化素质和较广等的文化知识,对租属的历史文化、地理风貌、风土人情、民族风俗、法律法规等都应有所了解。因此、《导游人员管理条例》规定,必须具有高级中学、中等专业学校或者以上学历的人员,才可以参加导游人员俗格考试。

3. 必须身体健康

导游人员的工作具有较大的流动性,体力消耗人,没有健康的身体就难以胜任导游工作。 因此,《导游人员管理条例》规定,必须是身体健康的人员才可以参加导游人员资格考试。

4. 必须具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力

基本知识、 上要指《导游人员管理条例》规定的文化程度和学历,同时还应当参加各级旅游局根据国家旅游局统一布置 向组织的导游人员考前启动。语言是导游人员为旅游者服务、与旅游者沟通的手段。表达能力是衡量导游人员业务能力的重要标志之一。因此,《导游人负管理条例》规定,必须具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的人员才可以参加导游人负资格考试。

经考试合格者,由国务院旅游行政部门或国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游内政部门颁发导游人员资格证书。导游人员资格证书由国家旅游局统一印制,只有国家旅游局或者国家旅游局委托省、自治区、直辖市旅游局颁发,其他地方各级人民政府旅游行政部门,都不能印制或颁发导游人易容格证书。

4.2.2 导游证制度

《导游人员管理条例》第四条第一款规定:"在中华人民共和国境内从事导游活动,必须取得导游证。"

导游证,是持证人依法进行导游注册登记、国家准许从事导游工作的法定证件。取得导游人员资格证书,只是成为导游人员的第一步,要真正从事导游职业,还要依法取得导游证。

1. 导游证的申领条件

1)取得导游人员资格证书

取得导游人员资格证书,即顺利通过全国统一的导游人员资格考试,获得国务院旅游行政部门颁发的导游人员资格证书。这是电话领取导游证的前提条件。

2)与旅行社订立劳动合同或在相关旅游行业组织注册登记

劳动合同是劳动者与用人单位确定劳动关系、明确双方权利和义务的协议。与旅行礼

签订劳动合同的导游人员,为专职导游人员,是旅行社的正式员工。导游人员与旅行社签 订劳动合同,明确了双方之间的权利义务关系,旅行社则有付给导游人员工资并提供相应 劳动条件的义务。

相关旅游行业组织是指设区的市级以上地方依法成立的导游协会、旅游协会成立的导游分会或者内设的相应工作部门。它是 种非官方组织,各成员自愿加入,并遵守行业组织制定的意程和规章制度。

2. 导游证的申领程序

导游证的中领程序:由中请人提出书面中请,并提交导游人员资格证书及相关证明材料,省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门应当按《导游人员管理条例》第六条的规定,自收到申请领取导游证的书面申请之日起15日内,颁放导游证;发现有《导游人员管理条例》第五条规定的情形。不予颁发导游证的、应当书面通知申请人

3. 不予颁发导游证的情形

《导游人员管理条例》第五条规定,有下列情形之一的,不得顺发导游证。

1) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的

民事行为能力,是指公民能够通过自己的行为取得民事权利和承担民事义务的资格。

我国法律根据公民的年龄、智力和精神健康状况将公民的民事行为能力分为以下3种。

- 第一种是完全民事行为能力,指公民能够独立进有民事活动,以自己的行为取得民事 权利及承担民事义务的能力。法律规定 18 周岁以上的公民是具有完全民事行为能力,可以 独立进行民事活动的人; 16 周岁以上的未成年人,以自己的劳动收入为主要生活来源的, 视为完全民事行为能力人。
- 第 . 种是限制民事行为能力,指公民能够独立进行某些民事活动,但不能独立进行个 部民事活动的能力。限制民事行为能力人具体有两种: 8 周岁以上的未成年人,不能完全辨 认自己行为的精神病人(包括痴呆症病人)。

2)患有传染性疾病的

传染性疾病是指由病原体侵入生物体,使生物体产生病理反应而引起的疾病,主要包括肺结核、麻风病、天花、伤寒、病毒性肝炎等。传染性疾病的认定应由医疗机构作出诊断证明。导游人员在为旅游者提供向导、讲解及相关服务时跟旅游者有近距离接触,若患有传染性疾病,就有可能将疾病传染给旅游者,不利于旅游者的身体健康。

3) 受过刑事处罚的, 过失犯罪的除外

受过形。事处罚的人,是指因其行为触犯了刑法、依法应受到刑法制裁的人,旅游行政部门不对这类人员颁发导游证。《导游人员管理条例》同时又规定"过失犯罪的除外"。《中华人民共和国刑法》规定,犯罪分为故意犯罪和过失犯罪。明知自己的行为会发生危害共会的结果,并且希望或者放任这种结果发生。因而构成犯罪的,是故意犯罪,应当预见自己的行为可能产生危害社会的结果,因为疏忽大意而没有预见,或者已经预见而导信能够避免,以致发生这种结果的是过失犯罪。由此可见,故意犯罪是一种有意识的犯罪。过失犯罪者主观恶性、社会危害性都较小。因此,这类人虽然也受过刑法的制裁。但旅游行政部门可以对其颁发导游证。

4)被吊销导游证的

这是指曾经取得导游让的人员,因违反有关导游人员管理规定,被旅游行政部门处以 吊销导游证的处罚,又重新参加全国统一的导游人员资格考试并合格,取得导游人员资格 证书后,向旅游行政部门申请领取导游址的人员。由于此类人员在进行导游活动中有过不 良记录,受过被吊销导游证的处罚,表明其不适合继续从事该职业。因此,旅游行政管理 部门不再对其颁发导游证。

4. 导游证的种类

根据 2017 年 10 月 7 日修正的《导游人员管理条例》的规定、废止了临时导游证、只保留了正式导游证。

正式导游证,是指顺利通过全国统一的导游人员资格考试并取得导游人员资格证书的 人员,与旅行社订立劳动合同或在相关旅游行业组织(如导游服务公司)注册登记后,由省、 自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发的导游证。持有正式导游证的人员,可以是专 职导游人员,也可以是兼职导游人员;可以是旅行社的正式员工,也可以是旅行社的聘用 人员。

5. 导游证与导游人员资格证书的关系

导游证和导游人员资格证书既有联系又有区别。两者的联系是,导游人员资格证书是取得导游证的必要前提,也就是说,要取得导游证必须首先取得导游人员资格证书。应当指出,取得导游人员资格证书并不意味着必然取得导游司。

- 导游证与导游人员资格证书的区别具体如下。
- (1) 性质不同。导游人员资格证书标志着某人具备从事导游职业的资格;而导游证则 是标志国家准许某人从事导游职业。
- (2) 颁证机构不同。导游人员资格证书由国务院旅游行政部门或国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发;而导游证则是由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发。
- (3) 领取程序不同。导游人员资格证书是参加导游人员资格考试并含格后、导游人员 向旅游行政部门领取获得的;而导游证则必须是取得与游人员资格证书。并与旅行社订立 劳动合同或者在租关旅游行业组织注册登记后、海旅游行政部门申请领取。
- (4)有效學與不同。导辦人员簽格证書沒有期限限制,而导辦证是有期限限制的, 导辦证的有效期是3年,导辦证持有者若在导辦证有效期屆满后继续从事尋辦活动,应 等在有效期屆辦前3个月,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请办理教发 导辦证手续。

6. 对无证进行导游活动的管理

《导游人员管理条例》第四条第一款规定:"在中华人民共和国境内从事导游活动,必须取得导游证。"

导游工作专业性很强、对从业人员的业务素质和职业道德水平要求很高。导游服务质量直接影响一个国家旅游业的形象,与旅游业的发展和旅游者合法权益的维护也有密切关系。所以国家规定、从事导游活动必须取得导游证。但在某些地方还存在无证导游的现象。这种现象的存在,影响了旅游业的正常发展,破坏了旅游业的形象,同时也损害了旅游者的合法权益。为此、《导游人员管理条例》第十八条规定:"无导游证进行导游活动的,由旅游行政部门责令改正并予以公告,处1000元以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处资收违法所得。"

室棚 4.2

黄某投诉导游人员徐某案

零情简介

聚年 / 月 旅游者黄星向旅游在政策。接近 的其在然则是国际旅行社组中的旅游者动中,在某程区路厅用路后 发现这个就会在上的场景形式。 建长春 担任该旅游园等龄的 作皇在序宫下年用部门 设有提出产人 / 每件 军事 中语 而且 为客人下年后 作果没有价资本车编星者关紧。这种是也不幸,以致车上于人者参数品。

间原布

- 11 对客人被盗的摄像和等物品。施行社是否向自承担相应的高偿表任2为什么2
- (2) 经典《导价人卖管理条例》的方定、对此类情形。导商人类主确的效法是什么?零价评析

2. 母族人类的理查例。第三世参照等。 空电力 一在一量解放离解的一段表现程中。 你可能可以为生物及保存者人类。对于安全的性况。 包含者作为自分证明于创催。分析,并 按明显示证的要于主题子工作于发生的错。 本文主与"人人人",写了"注点"和标名还可携带 要于物品并代而在证。注意写在"人""证证","一定是否在主"以第二个



重要法条提示()



《專務人员管理条例》第十六条规定 "导游人员进行导游活动,不得欺骗、胁迫旅游者自费或者与经营者 串通散骗、胁迫旅游者自费。"

4.3 导游人员管理制度

为了加强导游队伍的建设、维护旅游市场秩序和旅游者的合法权益。国家旅游局于1994年发布了《关户对个国导游员实行等级评定的意见》和《导游员职业等级标准》,开始了导游人员等缓考核评定工作:这 制度在1999年5月14日公布的《导游人员管理条例》中得以确认,从而成为一项法定制度:国家旅游局依据《导游人员管理条例》和《旅行社条例》,于2001年12月27日制定并公布了《导游人员管理实施办法》,并于2005年6月3日修正。2016年9月27日废止;国家旅游局于2017年10月7日修正《导游人员管理条例》,废止了临时导游证;国家旅游局于2017年10月16日公布《导游管理办法》,自2018年1月1日起施行,其中确定了导游人员的导游等级考核制度、导游服务星级评价制度两项制度。

4.3.1 导游人员的等级考核制度及其标准



1. 导游人员职业等级标准

根据《关于对全国导游员实行等级评定的意见》规定、导游员等级标准, 适用于我国境内从事导游工作的专、兼职人员。导游员等级分为外语和中文两个系列。四个级别即初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员。

【拓展视频】

2. 导游员等级的评定

1)初级导游员

采取考核方式。凡取得导游人员资格证书后工作满一年,经考核合格,即可成为初级导游员。

2) 中级导游员

采用考试和考核相结合的方式。考试科目为导游专业知识(含政策与法规、导游基础知识、议语言文学知识、部分内容)和现场导游两科。考核方式与高级导游员和同、中级导游员的评定每两年组织一次。考试以国家旅游局为上组织实施。考核以省、自治区、直辖市旅游局为主组织实施。

3)高级导游员

采用考试、考核和评审相结合的方式。考试科目为导游词创作和口译(中文导游员不考)两种。考核、评定方式和工作步骤与特级导游员相问。对高级导游员的评定每三年进行一次。

4)特级导游

采取以评审考核为主,考试为辅的方式。评审采用论文答辩、跟团实查和专家审议 三种形式,考核工作表现、导游技能、遵纪守法和游客反映;考试第三外语或一种方言。译 定工作不定期进行。工作步骤为省(自治区、直辖市)旅游局初评,国家旅游局导游等级考核评定委员会评定。

3. 导游员等级考核评定的组织管理

- (1) 采取土国家旅游局统 政策、统 领导, 与地方旅游局分工负责组织实施的办法。
- (2) 各省、自治区、直辖市旅游局阿完查导游员资格考试的组织机构,加强对这项工作的组织领导和监督、检查,以保证导游员等级评定工作的质量。
- (3) 逐步建立导游员等级注册登记制度。各级资格有效期一般为五年。有效期满,持证者要按有关规定主动到发证机关办理注册登记,并进行相应的培训和考核,逾期不办理的,其证件自行作废(具体办法另行规定)。

4. 导游员职业等级标准

共同标准: 拥护中国共产党的领导, 热爱祖国, 遵纪守法, 忠于职守, 钻研业务, 宾客至上, 优质服务, 遵守职业道德, 身心健康。

1)初级导游员

- (1) 知识要求。
- ① 了解我国大政方针及与旅游有关的政策法规。
- ② 掌握当地上要游览点的导游知识, 了解我国上要旅游景点和线路的基本知识。
- ③ 了解与业务有关的我国政治、经济、历史、地理、宗教和民俗等方面的基础知识。
- ④ 了解有关主要客源市场的概况和习俗。
- ⑤ 掌握导游 [作规范。
- ⑥ 外语导游员基本掌握一门外语,达到外语专业大学二年级水平,中文导游员掌握汉语言文学基础知识,达到高中毕业水平。

- (2) 技能要求。
- ①能独立完成导游接待工作。
- ② 能与旅游者建立良好的人际关系。
- ③ 能独立处理旅行中发生的一般问题。
- ④ 能与有关业务单位和人员会作共事。
- ③ 导游语言正确、逋顺。外语导游员的外语表达基本正确,语音、语调较好;中文导游员的普通话表达清楚、流畅。语音、语调正确、亲切。
 - ⑥ 导游体态大方得体。
 - ⑦ 能准确填写业务所需的各种票据。
 - ⑧能起草情况反映、接待简报等有关应用文。
 - (3) 业绩要求。
 - ① 完成企业要求的工作。
 - ② 无服务质量方面的重大投诉,游客反映良好率不低于85%。
- (5) 资历要求。取得导游人员资格证书后工作满 1 年 (三)、取得导游人员资格证书的导游员与初级导游员在知识方面的要求一致、并按 L述"知识要求"进行考试、初级导游员不再考试、按上述"技能要求""资历要求"进行考核)。

2)中级导游员

- (1) 知识要求。
- ① 熟悉我国大政方针及与旅游有关的政策法规。
- ② 全面掌握当地主要游览点的导游知识,了解我国主要旅游景点和线路的基本知识。
- ③ 掌握与业务有关的我国政治、经济、历史、地理、社会、宗教、艺术和民俗等方面的基础知识。
 - ④ 掌握有关主要客源市场的概况和特点。
 - ⑤ 熟练掌握导游工作规范。
- ⑥ 外治导游员掌握。门外语,达到外治专业本科毕业水平,中文导游员掌握汉治言文学的有关知识,达到大专毕业水平。
 - (2) 技能要求。
 - ① 能接待不同性质、类型和规模的旅行团,有比较娴熟的导游技能。
 - ② 能独立处理旅行中发生的疑难问题。
 - ③ 能正确理解旅游者的服务要求, 有针对性地进行导游服务。
 - ④ 能与旅游者、有关业务单位和人员合作,有较强的公关能力。
- ⑤ 导游语言流畅、生动, 语音、语调比较优美, 讲究修辞。外语导游员的外语表达 止确: 中文导游员能使用标准的普通话, 并能基本听懂一种常用方言(粤语、闽南语或客家话)。
 - ⑥ 能培训和指导初级导游员。
 - (3) 业绩要求。
 - ① 工作成结明显,成为企业的骨干。
 - ② 无服务质量方面的重大投诉,游客反映良好率不低于90%。
 - (4) 学历要求。外语导游员同初级导游员,中文导游员具有大专及以上学历。
 - (5) 资历要求。取得初级导游员资格两年以上。

3)高级导游员

- (1) 知识要求。
- ① 全面掌握我国大政方针及与旅游有关的政策法规。
- ② 全面、深入地掌握当地游览内容; 熟悉我国有关的旅游线路和景点知识。
- ③ 有比较宽广的知识面。
- ④ 掌握有关客源市场的重要知识及接待服务规律。
- ⑤ 熟练掌握导游工作规范。
- ⑥ 外语导游员熟练掌握: 门外语, 初步掌握: 门第二外语; 中文导游员熟练掌握汉语言文学的有关知识, 初步掌握: 种常用方言(粤语、闽南语或客家话)。
 - (2) 技能要求。
 - ① 有娴熟的导游技能,并有所创新。
 - ② 能预见并妥善处理旅行中发生的特殊疑难问题。
 - ③ 有一定的业务研究能力。
 - 能创作内容健康、语言优美的导游词。
- ⑤ 外语导游员能用一门外语自如、准确、生动、优美地表达思想内容,并能胜任一般 场合的口译工作、中文导游员能用标准普通话和一种常用方言(粤语、闽南语或客家话)工 作、语言准确、生动、形象。
 - ⑥ 能培训和指导中级导游员。
 - (3) 业绩要求。
 - ① 工作成绩突出。
 - ② 无服务质量方面的重大投诉, 流客反映良好率不低于95%。
- ③ 在国内外间行和旅行商中有一定的影响,通过优质服务为所在企业吸引一定数量的客源。
 - ④ 有较高水平的导游工作研究成果(论文、研究报告等)。
 - ⑤ 学历要求。同中级导游员。
 - ⑥ 资历要求。取得中级导游员资格 4 年以上

4)特级导游员

- (1) 知识要求。
- ① 对有关的方针、政策和法规有全面、深入和准确的理解。
- ② 对当地游览内容有精到的认识,全面掌握我国的旅游线路和景点知识。
- ③ 有宽广的知识面, 在与业务有关的某一知识领域有较深的造诣。
- ④ 掌握有关客源市场的知识,全面、准确、具体地了解其特点和接待服务规律。
- ⑤ 熟练掌握导游工作规范。
- ⑥ 外语导游员精通 · 门外语,基本掌握 · 门第二外语;中文导游员掌握汉语言文学知识,基本掌握 · 种常用方言(粤语、闽南语或客家话)。
 - 至平美性 作用用刀目(号后、四
 - (2) 技能要求。
 - ① 导游技能超群, 导游艺术精湛, 形成个人风格。
 - ② 能预见和妥善解决工作中的突发事件。
 - ③ 能通过优质服务吸引客源。
 - ④ 有较强的业务研究能力。
 - ⑤ 有很强的语言表达能力。外语导游员能胜任旅游专业会议及其他重要场合的口译工
- 作;中文导游员能胜任某一专业(如重点古庙或博物馆)的解说。
 - ⑥能创作富有思想性、艺术性和立论确凿的导游词。

- ⑦能培训和指导高级导游员。
- (3) 业绩要求。
- ① 职业道德高尚, 工作成绩优异, 有突出贞献, 在国内外间行和旅行商中有较大的 影响。
 - ② 无服务质量方面的重大投诉,游客反映良好率不低于98%。
 - ③ 有一定数量高水平并正式发表的导游工作研究成果。
 - (4) 学历要求。同高级导游员。
 - (5) 资历要求。取得高级导游员资格5年以上。
- 需注意:在此行业标准(《导游员职业等级标准》)的基础上,我国于2017年制定了《导游等级划分与评定》(GBT 34313 2017) 国家标准、行业标准和国家标准制定的基本展见,和特神相一致,但国家标准相较于行业标准更加高度概括和原则抽象一些,两者均现行有效。

4.3.2 导游人员服务星级评价制度

导游人员的服务早级评价,是指旅游行政部门为了对导游人员的执业行为进行动态监督管理,根据导游人员的技能水平、学习培训经历、从业年限、奖惩情况、执业经历和社会评价等对其导游服务水平进行综合评价的一项管理制度。

《导游管理办法》第三十条规定。"号游服务星级评价是对导游服务水平的综合评价, 星级评价指标由技能水平、学习培训经历、从业年限、发怨情况。 执业经历和社会评价管 构成。导游服务建级根据星级评价指标通过全国旅游能管服务信息系统自动生成,并根据 号游典业情况每年度更新一次。旅游干管部门、旅游行业组织和旅行社等单位应"通过全 国旅游监管服务信息系统、及时、直实地备注各自获取的导源条款情况等信息。"

主例 4.3

导游人员王某拒绝游客李某不合理要求

室情简介

iol級

- (1)作为导游人员, 王某能否拒绝游客的上述要求? 为什么?
- (2) 导游人员王某对侮辱其人格的言行应当怎么办?

(案例来源:吴洛夫,旅游法规,北京:高等教育出版社,2004)

塞例评析

- 1 E基有权拒绝等客的要求 因为这是进反号等引上访问的不合理要求 对此 | 导府 人员管理学内 | 第十条块走 | 号格人员中心与等 500 | 国人格当广门内安全两个。国人身 安全下安设犯 | 号格人员有权拒绝张券占提出的海穿其人格费严或者违反其职业通信的不合 理要求。"
 - (2)导游人员王某有权向有关部门控告反映,依法维护人格尊严。

4.4 导游人员的权利和义务

导游人员作为公民的 员,依法享有广泛的政治、经济、文化和社会等各种权益。而 导游人员的权利, 主要是指《导游人员管理条例》及有关法律规定的针对导游身份的权利, 导游人员的义务也主要是《导游人员管理条例》所规定的义务。 **同条公司**

4.4.1 导游人员的权利

1. 导游人员享有人身权



【拓展视频】

导游人员的人身权,是指导游人员进行导游活动时,人身自由不受非法限制和剥夺、人格尊严不受侵犯、名誉不受损害的权利。人格权是人身权的 · 种,包括生命、健康、名誉、如名、肖像等,是民事主体具有法律上的独立人格必须享有的民事权利。导游人员是为旅游者提供服务的人员,但这并不意味着导游人员的人格低于旅游者,他们的人格尊严、人身安全应当受到保护。此外,在旅行游览中,个物旅游者对导游提出一些带有侮辱某人格尊严或违反其职业道德的不合理要求,基于这种情况,法律赋予导游人员拒绝旅游者不合理要求的权利。

导游人员在执业过程中,其人格尊严受到尊重,人身安全不受侵犯,合法权益受到保 隨。导游有权拒绝旅行社和旅游者的下列要求。

- (1) 侮辱其人格尊严的要求。
- (2) 违反其职业道德的要求。
- (3) 不符合我国民族风俗习惯的要求。
- (4) 可能危害其人身安全的要求。
- (5) 其他违反法律、法规和规章规定的要求。

旅行社等用人单位应当维护导游人员执业安全、提供必要的职业安全卫生条件, 并为 女性导游提供执业便利、实行特殊劳动保护。

2. 导游人员在旅游活动中享有调整、变更接待计划权

导游人员行使这一权利时,必须符合下列条件。

- (1) 必须是在引导旅游者旅行、游览过程中。这是对导游人员行便权利时间上的限定。 只有旅游团已经前往旅游目的地或在游览中,导游人员才有行使调整或变更旅游计划的权利。如果旅游团尚未踏上旅游行程,对旅游计划调整或变更的权利就属于旅行社。
- (2)必须是遇到可能危及旅游者人身安全的紧急情形时。导游人员必须保证旅游者在旅途中的人身、对物安全,因此当遇到紧急情形时,导游人员应当机立断、调整或变更旅游计划,以确保旅游者的人身、财物安全。
- (3)必须征得多数旅游者的同意。旅游接待计划是由旅游者与旅行社双方签订的旅游 合同所确定的, 若要调整、变更, 须经双方协商问意。但由于发生了可能危及旅游者人身、 教物安全的紧急情形, 导游人员只要征得多数游客的同意, 就可以调整或变更旅游接待计 划, 而不必得到全体旅游者的同意。
- (4)必须立即报告旅行社,这是因为旅游接待计划是旅行社与旅游者协商一致的产物,调整、变更旅游接待计划并不是导游人员的职责权限。但遇到上述紊急情形时,为了旅游者的权益, 计游人员行使了调整、变更接待计划权,并且应当立即把旅游接待计划变更的原因、变更后的旅游接待计划、旅游者的反应等情况向旅行社做详细的报告,这是导游人员的职责所在。

3. 导游人员对旅游行政部门的行政行为不服时,享有申请复议或提起行政诉讼的权利

导游人员对旅游行政部门的下列具体行政行为不服时,享有向上一级行政管理机关申请复议或向同级人民法院提起行政诉讼的权利。

- (1) 对罚款、吊销导游证、青今改正、暂扣导游证等行政处罚不服的。
- (2) 认为符合法定条件申请行政机关颁发导游人员资格证书和导游证,旅游行政部门 拒绝颁发或不予答复的。
 - (3) 认为旅游行政部门违法要求导游人员履行义务的。
 - (4) 认为旅游行政部门侵犯导游人员人身权、财产权的。
 - (5) 法律、法规规定可以申请复议或者可以提起行政诉讼的其他具体行政行为。

旅行社有下列行为的,导游人员有权向劳动行政部门投诉举报、申请仲裁 或者向人民法院提起诉讼

- (1) 不依法与聘用的导游人员订立劳动合同的。
- (2) 不依汙扁聽用的导游人品支付帶勁报酬。导游服务费用或者缴纳社会保险费用的。
- (3) 要求导游人员缴纳自身社会保险费用的。
- (4) 支付导游人员的报酬低于当地最低工资标准的。
- 旅行社要求导游人员接待以不合理低价组织的旅游团队或者承担接待旅游团队的相关 费用的,导游人员有权向旅游主管部门投诉举报。

4.4.2 导游人员的义务



(1) 导游人员应当不断提高自身业务素质和职业技能。

导游人员自身业务素质的高低、职业技能的优劣,直接关系到导游服务的质量,影响到能否为旅游者提供优良的导游服务。因此,导济人员应当不断自觉提高自身业务素质及导游职业技能。

(2) 导游人员在进行导游活动时应当携带电子导游证、佩戴导游证,并开启导游执业相关应用软件。`

号游』是国家准许从事导游职业的法定证件。携带电子导游证、佩戴导游证既是从业 者具备从业资格的证明, 又方便旅游者识别,同时又便于旅游行政部门的监督、检查。

(3)导游人员进行导游活动时必须经旅行社委派,导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务,进行导游活动。

招徕、接待旅游者、为旅游者安排食宿等有偿服务、是旅行社的经营范围。导游人员作 为旅行社的雇员, 只能接受旅行社的委派, 为旅游者提供向导, 讲解及相关服务, 而不得私 自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务, 进行导游活动, 设立该项义务是为了保证服 务项量、维护国家旅游企业的形象, 也是为了维护旅游者的合法权益、规范旅游市场秩序。

(4) 导游人员进行导游活动时,应当自觉维护国家利益和民族尊严,不符有损害国家利益和民族尊严的言行。

热爱祖国、拥护社会主义制度,用自己的言行来维护国家利益和民族尊严,是导游人 员必须具备的政治条件和业务要求。特别是在接待海外旅游者时,导游人员就是国家对外 形象的一个"窗口",如果其在进行导游活动时,有损害国家利益和民族尊严的言行,则所 产生的影响是极甚恶劣的。

(5) 导游人员进行导游活动时,应当遵守职业道德,尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯,不得迎合个别旅游者的低级趣味,在进解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

导游人员应当遵守的职业道德主要是指爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务游客、

奉献社会。导游人员应当本着这一职业道德的要求,在导游活动中形成一个相互尊重、和 睦相处,轻松愉快的旅游氛围。

导游人员在进行导游活动时,应向旅游者讲解旅游地的人文历史、自然风光、风上人情和风俗习惯;但不得迎合个别旅游者的低级趣味,在讲解、介绍中搀杂庸俗下流的内容, 更不能损害旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。这是导游人员在讲解、导游过程中 应当遵循的业务要求和法定要求。

(6) 导游人员应当严格按照旅行礼确定的接待计划安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。

旅行社确定的旅游行程计划,是经旅游者认可的,是旅游者与旅行社订立的旅游合同的 个组成部分。《合同法》规定,当事人应当按照约定全面履行自己的义务,否则就有可能承担违约责任。因此,导游人员接受旅行礼的委派常ld时,应当严格按照旅游接待计划安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。但是,导游人介引导旅游者旅行、游览过程中、遇到可能危及旅游者人身安全的紧急情形时,经任何多数旅游者的同意,可调整、变更接待计划,井应立即报告旅行社。

(7)导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中,应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况。向旅游者作出真实说明和明确警小,并按照旅行社的要求采取防止危害发生的措施。

在旅游活动过程中可能有危及旅游者人身、则物安个的情形,尤其是新开发的探险、漂流等项目还可能包含危险因素。导游人员有义务保护旅游者的人身安全和财物安全。导游人员应事先移危险程度和安全防护措施向旅游者受代清楚,对于参加危险活动的旅游者要特别注意保护,同时,导游人员要按照练行者再要来采取助止危害发生的措施。

(8) 导游人员进行导游活动时,不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品,不得 以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。

导游人员向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品。不属于导游人员的职责范围。 也容 易造成交易上的不公平、不公正。而且会损害导游人员的职业形象,也极易因此产生纠纷。 为此,《导游人员管理条例》规定,导游人员在进行导游活动时不得向旅游者兜售物品或者 购买旅游者的物品。)

以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费、是我国旅游法规历来禁止的。明示的方式,是指导游人员用语言、文字或其他直接表达意思的方法明确地向旅游者索要小费的形式,暗示的方式、是指导游人员不明确表达意思、而是以舍着的语言。文字或者示意的举动等向接表达意思、向旅游者索要小费的形式。"小费"是指在旅游活动中旅游者额外给导游人员等旅游服务人员的金钱。一般来说,游客给导游人员不费出了为导游人员优质服务的感谢或赞赞,而是感的。但在实践中,有些导游人员不是以自己的优质服务高得旅游者的感谢或赞赞,而是不择手段。以明示或能示的方式向旅游者需要要小费。给旅游业的声誉造成了报复思索的影响。

(9) 导游人员进行导游活动,不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁 迫旅游者消费。

欺骗,是指故意告知旅游者虚假的情况,或者隐瞒真实情况,诱使旅游者作出错误 消费愈患表示的行为,欺骗行为表现为导游人员在导游活动中欺骗旅游者消费或者导游人 员与经营者电通欺骗旅游者消费两种情况、胁迫,是指以给旅游者及其京友的生命、健康 名誉、财产等造成损害为要挟、迫使旅游者作出违背真实消费意思表示的行为。欺骗、胁 迫旅游者消费,是严重侵犯旅游者合法权益的行为,必须严格禁止。

4.4.3 导游人员的法律责任

- (2)《导游人员管理条例》第十九条规定,导游人员未经旅行社委派,私自承揽或者以 其他任何方式直接承撒导游业务,进行导游活动的,由旅游行政部门贵令改正,处1000元 以上3万元以下的罚款;有违法所得的,并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、 直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。
- (3)《导游人员管理条例》第二十条规定,导游人员进行导游活动时,有损害国家利益和民族尊严的言行的,由旅游行政部门责令改正;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游征政部门品销导游证并至以公告;对导游人员所在的旅行社会子警告直至击令停业整顿。
- (4)《导游人员管理条例》第二十一条规定,导游人员在进行导游活动时未佩戴导游证的,由旅游行政部门责令改正;拒不改正的,处 500 元以下罚款。
- (5)《导游人员管理条例》第二十二条规定,导游人员有下列情形之一的,由旅游行政部门责令改正,暂相导游证3至6个月;情节严重的,由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。①檀白增加或者减少旅游项目的;②粮自变更接待计划的;③粮自中止导游活动的。
- (7)《导游人员管理条例》第一,四条规定。导游人员进行导游活动,欺骗、胁迫旅游 者消费或者与经音者中通联编。胁迫旅游者消费的,由旅游行政部门责令改正,处1000元 以13万元以下的罚款;有违法所得的。并处没收违法所得;情节严重的,由省、自治区、 自辖市人民政府旅游行政部门届销导验证升予以公告;对委派该导游人员的旅行社给予警 告直至责令停业整顿;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

家例 4.4

导游人员行使变更接待计划权案

塞情简介

(案例来源: 干志雄,旅游法规常识,北京: 旅游教育出版社, 2007)

案例评析

这是一起典型的导系人员行使变更接待计划,权的变形。 写意人员管理争例。第十一条规定。 写写的人员信用不同处理。该可证如证明接待的。这一次特殊等的的第一,并完善动一不明信自畸加,或少据等认图或专用等等者解析。 每点处理中,通有可能是及旅游者人身安全的等等。由于一种经过多数能与者的,每一句。从对提供者实理是接待。

合 导游人员管理条例。的规定 所以导游人员的行为是恰当的 此外 导游人员行使变更接待证据, 包含 间弧行在最后举行进行支任 对于历史受更的旅游者 可以视为双方的旅游台同己经变更 对于不同意变更能能够者 统行行政人不可能力力由要求免责

4.5 领队人员的管理制度



与世界旅游业发达国家或地区相比,我国在20世纪90年代以前没有专职领队,主要原因是我国开办公民出国旅游转晚,市场需求不明显。1997年6月,我国首次村领队人员进行培训、考核和颁发领队证:1998年6月,国家旅游局下发了出境游领队考试的具体办法,并对考试的内容、领队证的颁发作了进一步要求;2000年,国家旅游局根据我国出域旅游发展的实际情况,对

出国游、边境游、港澳特别行政区游全面实行领队制度,并对领队人员条件作了全面规定。 为适应新的发展变化,国务院决定 2002 年 7 月 1 日起实施《中国公民出国旅游管理办法》, 2002 年 10 月 28 日国家旅游局依据《中国公民出国旅游管理办法》发布了《出境旅游领队 人员管理办法》,为完善我国领队人员的管理制度奠定了良好的基础。为了更好地推动旅游 事业的发展,依法管理领队人员,规范发展由最旅游、国家对《旅游法》和《旅行礼条例 实施细则》进行了修改,2016 年 12 月 6 日废止了《出境旅游领队人员管理办法》。《旅游法》 第三十九条至第四十一条对领队人员的行为规范作出了详细的规定。《旅行礼条例实施细则》 对领队人员应当具备的条件,以及应则行为规范作出了详细的规定。《旅行礼条例实施细则》

4.5.1 领队人员的概念和特征

1. 领队人员的概念

"领队"一词在我国旅游法规中首次出现,是在1996年公布的《旅行社管理条例》第 :十五条中、此后在1997年公布的《中国公民自费出国旅游管理暂行办法》中规定、团队 须在领队的带领下进行旅游。

领队人员的全称是出境旅游领队人员,是指取得导游证,接受具有出境旅游业务经营权的旅行社(以下简称组团社)委派,从事出境旅游领队业务的人员。领队业务是指为出境旅游 团提供旅途全程陪同和有关服务,作为组团社的代表,协同境外装待旅行社(以下简称接待 社)完成旅游计划安排,以及协调按理旅游令计程中相关事物等活动。

2. 领队人员的特征

领队人员应具有下列特征。

- (1) 是依法取得导游证的人。
- (2) 接受组团社委派而从事领队业务。
- (3) 服务对象主要是中国公民。
- (4) 工作的地点主要在境外。
- (5) 工作的范围包括带领旅游者出入境、督促落实旅游计划、为旅游者提供与出境旅游相关的服务。

对领队人员的姿格要求各国不尽相同;通常出境旅游发达的国家,对领队资格不作限制,由旅行社选涨人员随闭,以服务信誉作扣保;出境旅游发展较晚的地区,为保证接待社的服务质量,维护旅游者和旅行社的合法权益,政府主管部门对领队人员的资格作相应的要求和规定。

4.5.2 领队人员具备的条件及其管理

1. 领队人员应当具备的条件

领队人员是出境旅游团队的灵魂和核心。在境外从事领队业务中,既要维护国家尊严, 又要使团队成员尊重所在国的法律和风俗习惯,还要维护旅游者的合法权益,保证服务质量, 因此,领队工作极具挑战性。从事领队工作的人,只有具备相应条件,才能胜任此项工作。

依据《旅行社条例》第二十 条,取得出境旅游业务经营许可的旅行社为组织旅游者 出境旅游委派的领队,应当具备下列条件。

- (1) 取得导游证。
- (2) 具有大专以上学历。
- (3)取得相关语言水平测试等级证书或通过外语语种导游资格考试,但为赴港澳台地 区旅游委派的领队除外。
 - (4) 具有两年以上旅行社业务经营、管理或者导游等相关从业经历。
 - (5) 与委派其从事领队业务的取得出境旅游业务经营许可的旅行社订立劳动合同。 赴台旅游领队还应当符合《大陆居民赴台湾地区旅游管理办法》规定的要求。

2. 领队人员的管理及法律责任的确定

1) 领队人员的管理

- (1) 旅行社应当将本单位领队人员信息及变更情况, 报所在地设区的市级旅游行政管理部门备案。领队人员备案信息包括身份信息、导游证号、学历、语种、语言等级(外语导游)、从业经历、所在旅行社、旅行社社会保险登记证号等。
- (2) 领队人员从事领队业务,应当接受与其订立劳动合同的取得出境旅游业务许可的 旅行社务派,并模带导游证,佩戴导游身份标识。
 - (3) 不具备领队人员条件的,不得从事领队业务。
 - (4) 领队人员不得委托他人代为提供领队服务。
 - (5) 旅行社委派的领队人员,应当掌握相关旅游目的地国家(地区)语言或者英语。

2)法律责任的确立

领队人员委托他人代为提供领队服务,由县级以上旅游行政管理部门责令改正,可以处1 万元以下的罚款。

4.5.3 领队人员的职责和法定义务

1. 领队人员的职责

《旅行社条例实施细则》规定,组团社组织旅游者出国旅游,应当为旅游团队安排专职领队。领队应当认真履行其职责,保证旅游活动的顺利进行。

1) 遵守法律、法规,佩戴导游身份标识

领队人员从事领队业务,必须经组团社正式委派,在从事领队业务时,必须携带导游证,佩戴导游身份标识,未取得导游证的人员,不得从事出境旅游领队业务。

2) 遵守规定,维护权益

领队人员从事领队业务,应当遵守《中国公民出国旅游管理办法》中的有关规定。在旅游 途中,应当积极协助当地导游,为旅游者提供必要的帮助和旅游行程服务,协助处理旅游行程 中的突发事件、纠纷及其他问题,对旅游者在旅游过程中出现的诸如事故伤亡、行程受阻、财 物手失或被抢破客,疾病数护等结极情况,应积极作出有效的处理, 维护旅游者的合法权益。

自觉维护国家利益和民族尊严,并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行。

3)督促团队活动计划的实施

领队人员应当按照组团社与旅游者签订的旅游合同约定的内容和标准为旅游者提供接 待服务;要求并协同境外接待社按照约定的团队行程计划安排旅游活动;要求境外接待社 不得组织旅游者参与涉及色情、赌博、毒品内容的活动或者危险性活动;不得擅自改变行 程、减少旅游项目;不得强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目。对境外接待社提出 违反上滤程定要求的,领队人局应当飞以制止。

实践中,境外接待礼安排旅游者参加色情项目,领队人员事先并不知情。此时,领队 人员应遵照《中国公民出国旅游管理办法》的规定,要求境外接待社不得组织旅游者参加 法律禁止的色情活动;组织的,应当予以制止,并采取相应措施。

4)履行告知的职责

领队人员应当向旅游者介绍旅游目的地国家的相关法律、风俗习惯及其他有关注意事项; 在带领旅游者旅行、游览过程中,应当就可能危及旅游者人身安全的情况,向旅游者作出真实说明和明确警示,并按照组团社的要求采取有效措施,防止追害的发生。

5) 屬行报告职责

旅游团队在境外遇到特殊困难和安全问题的、旅游者在境外滯留不归的,领队人员应 当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告。

2. 领队人员的法定义务

领队人员的法定义务是指领队人员必须依法履行的责任,包括必须作出的行为和不得 作出的行为。领队人员应当按照规定履行下列义务。

- (1) 尊重旅游者人格尊严。领队人员应当尊重旅游者的人格尊严、宗教信仰、民族风俗和生活习惯。
- (2)不得违反禁止性规定。领队人员不得与境外接待社、导游人员及为旅游者提供服务的其他经营者串通欺骗、财通旅游者消费;不得向境外接待社、导游人员及其他为旅游者提供商品或者服务的经营者需要回扣、提成或者收受其财物。
- (3)协助旅游者的义务。领队人员应当协助旅游者办理出入境手续,协调、监督境外 接待社及从业人员解行合同,维护旅游者的合法权益。

4.5.4 领队人员的法律责任

- (1) 领队人员违反《旅行社条例实施细则》的规定,委托他人代为提供领队服务,由 县级以上旅游行政管理部门责令改正,可以处1万元以下的罚款。
- (2) 领队人员违反《中国公民出国旅游管理办法》的规定,对可能危及人身安全的情况未向旅游者作出真实说明和明确警示,或者未采取防止危害发生的措施的,由旅游行政管理部门责令改止,给予警告,情节严重的,对领队人员可暂扣直至吊销其导游证,造成人身伤亡事故的,依法追究刑事者任,并承和赊偿者任。
- (3) 领以人员违反《中国公民出国旅游管理办法》的规定,未要求境外接待社不得组织旅游者参与涉及色情。賭博、毒品内容的活动或者危险性活动,未要求其不得擅自改变行程、减少旅游项目、强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目。或者在境外接待社违反前述要求时未制上的,由旅游行政管理部门暂扣其导游证,造成恶劣影响的,吊销其导游证。
- (4) 領队人员违反《中国公民出国旅游管理办法》的规定,与境外接待社、导游人员及为旅游者提供商品或者服务的其他经营者串通欺骗,胁迫旅游者消费或向境外接待社、导游人员和其他为旅游者提供商品或者服务的经营者素要回加、提成或者被受其财物的,由旅游行政管理部门责令改正。没收案要的回扣、提成或者收受的财物,并处索要的回扣、提成或者收受的财物,并少索要的回扣、提成或者收受的财物,所有其导游证。

(5) 领队人员违反《中国公民出国旅游管理办法》的规定,对旅游者在境外滞留不归 不及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告的,由旅游行政管理部门给予警告,可以扣 留其导游证。

重網 4.5

王先生家属要求导流人品赔偿损失组纷客

案情简介

王先生参加了草族行社组织的海南双飞五目海的旅游团 第二天的特殊罗卢是大东海、 导疗人员外绍这里的活动项目有限原则多一荐下一类下等 客人所以自由进程 在首布了集 合硅的和地点后,异族人类常常开了旅游的 手等生选择了等人物料 第千足等原肝炎 油 边的所的含人很多。王先生力了不受他人手扰。更加"辛"大百、《向子》有8、在两种海。 岸很快 · 殿护 》 。1955在不至学达的华人81 · 主先生埃尔左 · 精节 · 他大声呼救 · 但由于安 符.力太远。没人背听至他的呼声。最然主先生苦苦特虑。他终见楼力不适而被太允无情地吞 没一旅游图的在保工工工生生的多人心脏, E等生活水源面的工鲜后, 对负责接待的旅行社 和导游人员向旅游主管部门进行了投诉,要求旅行社给予赔偿。

(秦例未原》吴洛夫 单等表现 北京 高等教育出版社、2004)

案例评析

《号游人员管理条例》第十四学规定》《号等人员在引号旅游老旅行、旅游过程中、应当 新时前为生作及的杂类人类。 2的 多少的学 中一个的 原表的工作实现日前的的 1.元 并按666 旅行社经基本。[77] 注任主要任任理证。 五十文中,"公司,是在安排各交自由活动!」是有 7、1年 上,违反了异族人员的文务、造成了



小测试

先生以下 情形时, 导趋人员等自由症的行政部门责令改正, 处 1 000 元以上 3万元以下的罚款。

A. 无导游证进行导游活动的

- B. 导游人员未经验17年委派。私自承接或者以其他任何方式直接承接导游业务。进行导 游活动的



知识链接

而解决纠纷的一种方式。



吴小姐诉 A 旅行社导游导购假货案

案情简介

本案中诉讼角色

原告: 吴小姐 被告: A旅行社 庭审图示



原告诉称3:被告应赔偿

3 500 元 · · · · ·

法官

被告辩称 1; 地陷不是 A 旅行村的导游。 被告辩称 2; C 水晶厂生产的水晶质量与 A 旅行社无人。 被告辩称 2; 被告不应赔偿 逐告……





原告诉称 1、被告的导养人员被自带客人到九寨勾 C 水晶厂 非旅 辨部]指定购物商店,购物。

障告诉符 2 在 C 水晶厂所 9 件水晶首饰中有两件首件是合成水晶 是暇後,与该厂添详的天然水晶不辞。

序告诉讼 3 要求被告赔偿其购买两件水品服务所造成的全部损失 包括购货款、检验 条定费、交通费、合计金额 3 500 元、并由被告承担诉讼费用。

被告辩称 1: 地赔不是 A 旅行社的导游。

被告辩称 2: C 水晶厂生产的水晶质量与 A 旅行社无关。

被告标称 3 被告不应请使原告的所有损失 等自由地陷和 C 水晶厂赔偿原告损失,并承担诉讼费用。



知识链接

Out the set of the Latter and the latter than the second of the second

法院审理查明

法院裁判理由

(1) 地區对亞告所见伏太空局负有计供责任

原告学、物质。 , 广心写历。 \ 是许品。 , 在古旅行 ; 也是的学说了的。 B 旅行 i 地 略对学、如何或由产生是存在了帮工任。 这与学、连由《《中的工程学》中的"地名》自带 学、期间《《声广 生产的导流 ; 力力。 字数学、对上自支持的关系类的直接等因。因此在自由 导游承担关。过错基任。

(2)A旅行社应先行承担赔偿责任。

易於的+(r)九億年24-自。第二年入47万。但依服我国。民法通明。第四十二条的规定。 企业法人对各的法定代表人和封他工作人类的关闭活动。第四年中华任 因此,与"的"个人 行为后。由由 8 統行社分表。而 8 年4 元 2 星年 A 第4 元社有联合任使的统行社 旅游者是与 A 旅行社签订的合同。A 旅行社应先行承申赔偿责任。

(3) A 旅行社应赔偿原告的全部损失。

法院判决

1) A 能行社先行陪供原告均实两件水晶型类所造成的全部损失。包括购货款、检验金定费、交通费,合计金额 3 500 元,并由 A 旅行社承担诉讼费用。

- (2) A 旅行社享有向 B 旅行社、C 水晶厂和那名地路追索赔偿的权利。
- (3) 吊領地略的胃炎症,自处置之日起失乏。年的 4 導車領甲清早濟症 (客例來源:江少华、律师答疑旅游纠纷、北京:中国法典出版社、2009)

本章小结

通过本章的学习,了解我国导游人员的资格考试制度,掌握我国导游人员的相关知识,如导游人员的概念、导游人员的分类、导游人员的资格考试制度、领队人员的概念、领队人员的职责及法定义务等内容,尝试用导游人员的法律责任的相关规定来分析旅游纠纷的相关问题,从而更好地掌握《导游人员管理条例》的相关规定。



关键术语

导游人员 领队人员 导游证

日

- 1. 名词解释
- 1) BW IT (1) APPREHENDING
- 2. 地空题
- (1) 正式导游证的有效则限为 "
- .

导游量和

- 3. 简答题 \
- (1) 暴游人员的特征有哪些?
- (2) 导游人员的权利有哪些?
- 4. 思考题
- (1) 参加导游人员资格考试必须具备的条件有哪些?
- (2) 领队人员的职责有哪些?
- 5. 実训题

1!专情简介 某中位为丰富职工文化生活 经研究决定用本单信的车运职工去处地旅游 持位广大职工要求 萨勒斯一名诗诗员 在本市某种运过工作的自某与该单位一名职工是朋友、控此职工介备 差法使用证明 单位分号以无户单有正式号系证,而且是外人介绍来的 比较可靠 于是 聘日某一支车号等 并被确选确定了反案哪些 在旅游活动中,自军服务严以尽力 单位职工非常基本 统经结束后、单位向与星如数支付了报酬,并谓这了一份纪念品。后来,旅游部门知道了此事,对白某进行了行政处罚。

المرادا ا

旅游行政管理部门为什么要对白某进行行政处罚?

。2 零精简介 具等是小王的家乡被誉为 构新之乡 他的家人及件多等成都会编纸。而且制作的运讯艺术品非常主义 号音是。正方了译钱 把家里人的黄色作品或可识册 在 带团的过程中向外围等客介绍 开心与系统 美元的 (特国),等理结 外国各客非常自然中国的新低艺术品。对为出钱"可是 等等是。"于的生意一打可非常人握 有人善量提高小王,他的行为属于违规操作。叫他不要由依下去了。计是他所不进去,仍然坚持已见 后来 有些 版小王合作的作为车等。该是到导导分联名同语的旅等局 提发了小王的违规做法 主管部门 经过调查 情况属实,对小王进行了相应的处罚。

问题

旅游行政管理部门为什么要对小王进行行政处罚?

5

旅游饭店管理制度

知识要点	掌握程度	桐关知识
1. 旅游饭店	了解	旅游飯店的概念、旅游饭店的星级划分与评定、旅 遊饭店的治安管理、旅游饭店的行业规范
,	1,6	夏店里级评定的范围和依据、旅游饭店里级评 推、旅游饭店里级评定的机关和权限
3	1	
	100	
	0.00	
6 旅游饭 主要内容	10,0	

技能要点	能力要求	应用方向
1. 旅游饭店权利、义务的识别	-16	
2. 辨明旅游饭店违反义务时承 担法律责任的情况	W	



室情简介

零例未停 http://mfyo.cninac.iurt.orj.gaper.ntn 2012-06-12 content 46270.ntm. 2018-9-25)

问题

(1)被告快捷首店已尺提聲义务 仍旧要手担提考赔偿责任的

(2) 本案中,旅行社要对老苏的损失承担责任吗?为什么?\

(3 本家中 广从》2 角度考入当底是否已经安全保障又第2

案例评析

- 3. 在本章中、要由中语序等。严重安全化多、条件、类体的专注、还要根据内的安全提示从位置和完整未设置的运动。显示。一年的5次令6人、世界本身等。力如何、是否约别的最后,她面积平均等。大、及存在的时间显示还或让面过度显示。显示来助的各措施。是否能,而反映自该对安全的类型。

5.1 旅游饭店星级评定制度

旅游饭店是旅游住宿业的主体, 在我国旅游住宿业发展中占有十分重要的地位。随着 我国旅游业的迅猛发展, 按照国际惯例, 国家有关部门对旅游饭店进行星级评定, 以使旅 游饭店的管理向规范化、科学化目标发展, 从而提升和保证服务质量。 我国从 1988 年 8 月 开始实行饭店星级评定制度,国家旅游局参照国际标准,结合中国国情,制定并公布了《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》(以下简称《评定规定》)及《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级标准》(以下简称《评定标准》),在我国开始实行星级评定制度。1993 年中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级标准,即《旅游涉外饭店星级的划分及评定》(GB/T 14308—1993) 公布、室施,1998 年根据 1 年来早级评定的实践,條订《《评定规定》、



同时新的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》(GB/T 14308 1997) 开始实施。 2003 年 8 月、《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308 2003) 代替了《旅游 涉外饭店星级的划分及评定》(GB/T 14308 1997), 用"旅游饭店"取代了"旅 游涉外饭店"。2010 年 10 月、国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010) 获批,自 2011 年 1 月 1 日起实施。

5.1.1 相关基础概念

旅游饭店是指以夜为单位出租客房,为旅游者提供住宿、餐饮等综合性服务项目,使 旅游者的旅店成为可能的一种场所。旅游饭店又称酒店、宾馆、旅社、度假村等。

旅游饭店业是指为旅游业提供住宿、餐饮等多种综合性服务的行业。

旅游饭店的星级评定制度《简称五星制度》是指依耕坂店的建筑、设施设备、装潢、服 务质量、管理水平、清洁卫生状况、服务项目、宾各满意度等对饭店进行综合评价,并区 分高低等级的制度。饭店的星级综合体现了饭店的服务质量和管理的专业化水平。

5.1.2 旅游饭店星级评定法规依据和范围

1. 旅游饭店星级评定法规依据

2010 年 10 月 18 日国家质量监督检验检疫总局(简称国家质检总局)、国家标准化管理委员会批准发布国家标准。自 2011 年 1 月 1 日开始通行《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010)、为配合该标准的实施、进一步观范饭后里级评定及复核工作,国家旅游局制定了《《家游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010) 实施办法》(以下简称《实施办法》)及《饭店星评员章律》,自 2011 年 1 月 1 日起开始施行。

2. 旅游饭店的星级划分和标志

根据画家旅游局制定公布的《实施办法》, 饭店等级的标志采用的是长城和五角星的组合图案。根据是的数量和颜色不同划分为5个级别, 分别是一星级、三星级、一星级、四星级、0. 五星级(包括百金五星级), 星级以镀金五星为符号。星星的数量越多, 意味着星级越高, 饭店的等级也就越高, 服务质量和管理水平就越高。预备星级是星级的补充, 其等级与星级相同。

3. 旅游饭店星级评定范围

凡在中华人民共和国境内, 止式开业1年以上的旅游饭店均可申请参加星级评定; 经 相应星级评定机构评定后, 星级标志使用有效期为3年, 3年期满后应重新进行评定。 开业 不满1年的饭店, 可申请预备星级, 有效期为1年。



此起目标作 新标准 GP T 14208—2010 在饭店专业化程度 整体设计和指度 舒适度等方面都提出了更高的要求 值得主意的是,新标准任主人特色化 环保炎、个性化等人文理念。

513 旅游饭店星级评定机关和权限

1. 评定机关

根据《实施办法》第四条的规定,国家旅游局设全国旅游星级饭店评定委员会(简称全国星评委),是负责全国星评工作的最高机构。它负责全国旅游饭店星级评定领导工作,并具体负责评定全国五星级饭店。

各省、自治区、直辖市旅游局设旅游星级饭店评定机构, 在国家旅游局领导下, 负责 本地区旅游饭店星级评定工作和推荐工作,并负责将本地区所评定星级饭店的批复和评定 检查资料上报备案。

2. 权限范围

国家旅游局负责实施或组织实施对五星级饭店的星级评定和复核工作。

各省、自治区、直辖市旅游局设省级旅游星级饭店评定委员会(简称省级星评委)。省级星评委报个国星评委备案后、根据全国星评委的授权开展星评和复核工作。对本省副省级城市、地级市(地区、州、盟)及下一级星级评定机构违反规定所评定的结果拥有否决权;实施或组织实施本省四星级饭店的星级评定和复核工作;向全国星评委推荐五星级饭店并严格把关。

副省级城市、地级市(地区、州、盟)旅游局[现为副省级城市、地级市(地区、州、盟)文化和旅游局]设地区旅游是级饭店评定委员会(简称地区星评委)。市、副省级市、优秀旅游城市旅游局负责评定本地。呈级设告并向上级推荐四星级饭店;地区星许委在省级星评委的指导下。参照省级平安内稳式组建,按照《饭店星评员章程》要求聘任地市级星误员、实施或组织实施本地区。星级及以下饭店的星级评定和夏核工作;向省级星评委推荐四星级、万星级饭店。

5.1.4 旅游饭店星级评定方法和参照标准

旅游饭店星级评定方法即按照星级饭店的"必备条件"和"检查评分"进行的综合 评定方法。

旅游饭店呈级评定依据是国家标准《旅游饭店星级划分与评定》及其附录 A (必备项目检查表)、附录 B (设施设备评分表)和附录 C (饭店运营质量评价表)的相关内容、将评定的重点放在必备项目、设施设备和饭店运营质量「方面、分别参照附录 A、附录 B 和附录 C 对各检查项目进行打分,如达不到规定要求和数量及最低得分与得分率的,则不能得到所申请星级。

1. 必备条件

必备条件是指各星级饭店应具备的条件,即酒店达到相应标准所必须具备应有的硬件 设施设备和服务项目,在评定检查时,应逐项确认。只有确认达标的才能进入后续打分的 程序。

因此,必备项目作为饭店进入不同星级的基本准入条件,非常严格,必须过关。

2. 设施设备

设施设备是旅游饭店的硬件,也是饭店提供服务的基础所在。其考评项目主要是饭店的整体设计、建筑结构、装修装饰的材质与 L 艺、设施设备配置档次、服务功能区域数量与面积及整体功能质量等要素,分别从各要素的专业性、整体协调性、舒适度等方面进行综合考量,总分为 600 分、其中对 星级、二星级饭店不作要求,但三星级、则星级、五星级饭店应达到规定的最低得分,依次为 220 分、330 分、420 分。

3. 饭店运营质量

饭店运营质量评价主要考察的是饭店的规章制度是否科学合理,操作程序是否明确规范,服务规范是否到位,清洁卫生和维修保养是否达标。这是对饭店的管理环境和服务环境的综合评价,是'家饭店顺利运营的关键。

评分时按"优""良""中""差"打分,按公式;得分率 该实际所得分/该项标准总分×100%来计算最后得分。该项考评同样仅对;星级以上饭店作要求,要求其必须达到最低符分率。一星级70%。四星级80%,五星级85%。

主例 5.1

(1) 的 Kalife (E) E 经1%

案情简介

张星在右。我明然加了一条修行社组织的一日等。修可社委系统要作为该同号符。晚上、杨星的保持《国安排在一字修卷》同样读。张星安联、杜尔市《司命令主目、卫生学作用"与 差。水龙头以外。热下高失行。别是"与台"中语主"一"是"对方,任为"其工行"使是求了分更 移住处。与称杨星音特、力所安排的"。"。 生火火度 不同"。"接《城星间除草"(盖"台" 伊维河]投海、基水条行社《城里·华家族集》等"一旅行"(安排东星等人人住的版店为 是级饭店。

> · 集场支撑 - 国家旅游学旅游委员品/合"理师 旅游车板分析。 北京: 中国旅游出版社、2008)

室例评析

根据。除药场店屋敷的社会与末途。是的多。制造布是设备的等级标志、我国是级饭店可划分为。 "我一定我一定我一定我一定我们在五年后,但你们的公司证务。" 第二十分规范。由"你们还是个手工,交还是有的证据。全办工作的使用是是,证实的手道。 部门的严权证据,并不证法。如约分之是证法工作规则是一不不使准定或指示从证实制和宣传活动。在大学中一个每年至上反应同时途。安排工程等等令人任任或者力。并或政治、是 外无证是特信工作还是张务的次都方子。早级饭店、场望所在保存在应与对各各项担重为条件。对整金进行转储

5.1.5 旅游饭店星级评定规程



1. 申请

申请星级评定的旅游饭店,应向具有相应评定权限的评定机关递交星级申请材料。申请四星级以上的饭店,应按属地原则逐级递交申请材料。申请树料包括饭店星级申请报告、自查自评情况说明及其他必要的文字和图片资料。

2. 受理

当接到饭店星级申请报告后,有相应评定权限的旅游饭店星级评定机构应在核实申请 材料的基础上,于14日内作出受理与否的答复。对申请则星级以上的饭店,其所在地旅游 饭店星级评定机构在逐级递交或转交申请材料时,应提全推荐报告或转交报告。

3. 检查

当受理申请或接到推荐报告后,相应评定权限的旅游饭店星级评定机构应在一个月内 以明察和暗访的方式安排评定检查。无论检查合格与齐,检查员均应提交检查报告。对检 查未予通过的饭店,相应旅游饭店星级评定机构应加强指导,待接到饭店整改完成并要求 重新检查的报告后,于一个月内再次安排评定检查。

对申请四星级以上的饭店, 检查分为初检和终检。

- (1)初检由相应计定权限的旅游饭店星级评定机构组织,委派检查员以明察或暗访的 方式实施检查,并将检查结果及整改意见记录在案,供终检时对照使用:初检合格,方可 安排终检。
- (2) 终检由相应评定权限的旅游饭店星级评定机构组织,委派检查员对照初检结果及整改意见进行全面检查,终检合格,方可提交评审。

4. 评审

在接到检查报告后的一个月内,旅游饭店星级评定机构应根据检查员意见对申请星级 的饭店进行评审,评审的主要内容有以下几方面:审定申请资格;核实申请报告;认定本标准的达标情况;查验违规及事故、投诉的处理情况等。

5. 批复

对于评审通过的饭店,旅游饭店星级评定机构应给予评定星级的批复,并授予相应星级的标志和证书。对于经评审认定达不到标准的饭店,旅游饭店星级评定机构不予批复。

旅游饭店星级的标志和证书由全国旅游星级饭店评定机构统一制件、核发。旅游饭店星级标志应置于饭店前厅最显著的位置。

6. 申诉

申请星级评定的饭店对互评过程及结果如有异议,可直接向国家旅游局申诉。国家旅游局根据调查结果予以答复,并保留最终裁定权。

7. 抽查 " 人 /

国家旅游局根据《国家级星评监督员冷啤规则》,派出国家级星评监督员随机抽查星级 评定情况。对星诗工作进力监督。一旦发现是诗过程中存在不符合程序的现象或检查结果 不符合标准要求的情况,国家旅游局可对星级评定结果予以否决,并对执行该任务的国家 级星评员进行处理。



伪星级饭店案

案情简介

2010年6月,古林省旅游报务监督管理所在旅游市场专项整治行动中发现,某项店上] 前广告职证托有 五桂为角星 4.5的高铁螺 并在"万庄村"条户台放置了印有"五银五角星" 标志的首传手册 调查发现该等店自开业人类 从卡可等性部门通过由据是吸饭店的申请 村4. 也申转得相应是吸饭店的从定 10 自要者却是认为这是五星吸饭店 并按五星吸饭店 标准讲行消费。

案件来原, nttp__www.cntour2.com.viewnews.2010.6.30.0630141558.ntm, 2018-9-25.)

室例评析

根据《实施方法》是或评定是称称特理部门主持实施的国家标准评定工作。未经旅游主管部门计定转体(任何宣传选证下启使用有差异级的联合执行表。该级信在经营过程中。在未按国际化准年加联等方法,现实不与"工定"的高大下。在饭店工厂的产品,一种五角里"打造的广告牌"等等。 在收务空台软管印有"五炉五角里"打造的广告牌。等等。 在收务空台软管印有"五炉五角里"打造的声传手册对外方传,使由零者保认为该场信为学规设。 同时《该场语》末向陈序部门签文过中以早级级级店的申请打打。也未获得中气旱级货名的从定。这十二手提自使用旱级等请及售出标志,用广告及广告之外的基础与未进行与人以等的虚构直接。注反了一中华人民共和国反不许自竞争去。的规定,构成了通用广告或者其他方法。对是后往代人保鲜的直接等的有效。

5.1.6 旅游饭店的星级复核及处理

1. 旅游饭店的星级复核

根据《实施办法》,旅游饭店的早级复核工作是由旅游饭店星级评定机构进行的。它们 负责对已经评定为星级的旅游饭店复查中核、以督促已经取得星级的饭店继续保持星级的 水准,为旅客提供与自身星级标准相符的服务。星级复核工作是星级评定工作的重要补充。

2. 复核主体

旅游饭店星评员分为国家级星评员、地方级星评员(含有级和地市级)和星级饭店内 审员。

- (1) 国家级星评员由个国星评委负责选聘。接受个国星评委的委派,承担全国范围内 的饭店星级评定、复核和其他检查工作。
- (2) 地方级星评员由省级星评委或地区星评委负责选聘。接受省级星评委或地区星评委的参派。按照职击分子,承扣续区内铲压星级评定。复核和县仲检查工作。
- (3) 星级饭店内市员出各饭店指定。星级饭店内市员根据相应展评委的指导和安排, 依照星级标准,执行对所介饭店的检查、复核工作,并同时向所介饭店管理层和所在地区 星评委办公室报告工作。

3. 复核种类

星级复核分为年度复核和三年期满的评定性复核两种。

- (1)年度复核工作由星级饭店内市员根据相应星评委的指导和安排,依照星级标准, 执行对所在饭店的检查、复核工作,并同时向所在饭店管理层和所在地区星评委办公室报告工作,相应级别星评委根据饭店自查结果进行抽查验收。
- (2) 评定性复核 L作由各级星评委委派星评员,以明察或暗访的方式进行。由全国星评委委派 全 名国家级星评员同行,以明察或暗访的方式对饭店进行评定性复核检查。 其中,全国星评委可根据工作需要,对满一年期的五星级饭店进行宾客满意度调查,并形成专业调查报告,作为评定性复核的参考意见。接受评定性复核的星级饭店,如其正在进方业模装修改造,或者其他适当原因而致使暂停营业,可以在评定性复核当年年前提出延期申请。经查属实后,相应级别星评委可以酌情批准其延期一次。延期复核的最长时限不应超过一年,如延期超过一年,必须重新申请是级评定。

4. 复核方式

年度复核工作的方式是自查自纠和抽查验收。

评定性复核工作的方式是明察或暗访。

- (1) 明察: 旅游饭店星级评定机构派出星评员对饭店依程序进行公开的调查和评估, 以核实饭店在取得星级后,设施设备、服务项目、管理制度、维修保养、清洁卫生等方面 是否特殊达标的复核方式。
- (2) 暗纺:根据宾客的意见和投诉所反映的问题,旅游饭店星级评定机构派出星评员对饭店进行暗中访问,以监督、考察饭店在星级服务质量方面是否符合原有的水准,并在暗访后对饭店作出客观评价和反馈的复核方式。

条级星评委应于本地区饭店星评复核工作结束后进行认直总结, 并该级上报复核结果。

5. 复核标准

旅游饭店星评机构根据《旅游饭店星级的划分与评定》附录 A、附录 B、附录 C 及饭店的经营状况进行综合考量。

6. 复核不达标的处理办法

对于复核不达标(低于《实施办法》第二十四条及第二十五条标准)的旅游饭店,相应级别星评委根据情节轻重给予限期整改、取消星级的处理,并公布处理结果。

整改期限原则上不能超过一年。被取消星级的饭店,自取消星级之目起一年后,为可 重新申请星级评定。对于取消星级的饭店,应收回其星级证书和星级标志牌。具体处理办 法如下。

- (1) 旅游飯店星级评定机构根据情节轻重给予签发警告通知书,通报批评,降低或取消星级的处理,并在相应范围内公布处理结果。
- (2) 凡在一年内接到警告通知书三次以上或通报批评两次以上的饭店,旅游饭店星级评定机构应降低或取消其星级,并向社会公布。
- (3)被降低或取消星级的饭店,自降低或取消星级之日起一年内,不予恢复或重新评定星级;一年后,方可重新申请星级。
- (4)已取得星级的饭店如发生重大事故,造成恶劣影响,其所在地旅游饭店星级评定机构应立即反映情况或在权限范围内作由降低或取消星级的处理。

7. 复核处理权限

各级星评委对星级饭店作出处理的责任划分依照星级评定的责任分工执行。

全国早评委保留对各早级饭店复核结果的最终处理权。国家旅游局根据《国家级早评监督负管理规则》,源州国家级星评监督负随机抽查年度复核和评定性复核情况,对复核工作进行监督。一旦发现复核过程中存在不符合程序的现象或检查结果不符合标准要求的情况。国家旅游局可对星级复核结果予以否决。



有限服务所店 VS 完全服务诉信。根据、核等等等是现的x,分与详定,一早级一星一般、三星状况。 5于有周围等实信。详重重定即扩泛后任命产品进行上与评价。四星级、五星级一自全元星级铁上"平学子等序实证"并定量级时点对该店产品进行全面评价。因此,完全服务饭店的要求和标准要比有限服务饭店严格。

5.2 旅游饭店行业管理制度



我国旅游饭店行业管理,除了依据国家法律法规政策外,还主要依据本行业规范进行。中国旅游饭店业协会是我国旅游饭店行业管理主要机构,于2002年5月1日发布、灾施《中国旅游饭店行业规范》(以下简称《规范》)且于2009年8月织织修订,并组织贯彻实施。《规范》是一种自律性准则,是中国旅游饭店业的规划。部行业规范、社上完善旅游饭店业法规建设是有重要意义。

5.2.1 相关基础概念

行业观范是指为了本行业健康发展,由本行业协会的会员单位共同制定的符合本行业 特点的行为规范和标准,是本行业的自律准则,凡进入本行业的会员单位均应共同遵守 执行。

旅游饭店行业规范是指由我国旅游饭店业协会的会员单位共同制定的,符合我国境内 开办的各种经济性质的旅游饭店经营特点的,用于指导和绿范我国旅游饭店自律行为的难 则,凡我国境内开办的各种经济性质的旅游饭店均应共同遵守执行。

5.2.2 旅游饭店行业管理的行规依据

目前中国旅游饭店行业管理的上要依据是 2009 年 8 月中国旅游饭店业协会修订的《规范》, 适用于中国境内开办的各种经济性质的饭店。含实馆、酒店、度假村等。《现范》是中国旅游饭店业的第一部行业规范, 对规范旅游市场秩序、保护客人和旅游饭店的合法权益、推动经济发展和社会健康发展有着积极的意义,同时也是完善我国旅游饭店业法制建设的重要标志。

《规范》的宗旨: 倡导履行诚信准则,保障客人和旅游饭店的合法权益,维护旅游饭店业经营管理的正常秩序,以促进中国旅游饭店业的健康发展。

《规范》所,也行业规范的上要内容包括领订、符记、入住、饭店收费、保护客人人身和 财产安全、保管客人物品、洗衣服务、停车场管理和纠纷处理等。

5.2.3 预订、登记、入住、饭店收费

1. 预订

客人可以选择通过电话、邮件或网络等方式向饭店预订房间。饭店由于出现超额预订 而使预订客人不能入住的,饭店应当主动替客人安排本地同档次或高于本饭店档次的饭店 入住,所产生的有关费用由饭店承担。

2. 登记、入住

饭店在办理客人入住手续时,应当按照国家的有关规定,要求客人出示有效证件,并 如实登记。

出现以下情况饭店可以不予接待:①携带危害饭店安全的物品入店者:②从事违法活动者;③影响饭店形象者(如携带动物者);④无支付能力或曾有过逃账记录者;⑤饭店客满:⑥法律、法规规定的其他情况。

3. 饭店收费

饭店收费的规定很明显体现了对顾客知情权和公平交易权的尊重。饭店应当将饭店的

住宿和其他服务费用, 通过显著的方式向客人告示。

- (1) 饭店应当将房价表置于总服务台显著位置,供客人参考。饭店如给予客人房价折扣,应当书面约定。
- (2) 饭店应在前厅显著位置明示客房价格和住宿时间结算方法,或者确认已将上述信息用话当方式告知客人。
- (3) 根据国家规定,饭店如果对客房、餐饮、洗衣、电话等服务项目加收服务费,应 当在房价表或有关服务价目单上明码标价。

5.2.4 旅游饭店的权利

1. 柜绝一定廊客的权利

饭店在接待客人的过程中,并不是无条件一律接待,在出现以下情况时,饭店可以今 理她拒绝接待客人。

- (1) 饭店客满,没有空房可供新的客人住宿时。
- (2) 患有严重传染病或精神病尤人监护者要求入住,会对饭店内其他客人的健康或安全造成不利影响。
 - (3) 携带危险物品进入饭店者, 对饭店安全构成威胁。
 - (4) 扰乱饭店的正常经营并妨害其他客人休息、娱乐者、扰乱饭店治安秩序。
 - (5) 从事违法、犯罪活动者,如在饭店内卖淫、嫖娼、赌博、诈骗等。
 - (6) 无法支付费用或有过不良逃账记录者。
 - (7) 其他合理的理由。

2. 收取住宿费和服务费用的权利

饭店有权要求客人就有福或享受的其他服务支付相应高费用。但饭店收取各种费用的 前提是费用是合理的,即是证常的服务项目所产生的费用,如客房、餐饮、洗衣、电话等 服务项目的费用,而且收费标准也不能违反国家的有关规定。

当客人无力支付费用或拒绝支付费用时,饭店可以对客人的财物行使留置权,留置与 所欠费用相当的财物,从中受偿,受偿超过应支付费用的部分应当归还客人。

3. 要求客人遵守规章制度的权利

旅游饭店的规章制度不管是对内部职工还是对客人都是有效的,所以客人在行使权利的同时也应当遵守饭店的规章制度。例如,饭店的规章制度中如果谢绝客人自带酒水和食品进入餐厅、酒吧、舞厅等场所享用,客人应当遵守;饭店规定客人不得私留他人住宿或者擅自将客房转让给他人使用及改变使用用途,对违反规定造成饭店损失的,饭店可以要求入住该房间的客人承担相应的赔偿者任。

5.2.5 旅游饭店的义务

旅游饭店的客人作为旅游消费者,享有作为消费者的基本权利,除了受 《消费者权益保护法》的保护外,也应当受到旅游行业规范的保护。客人所享 有的权利相对旅游饭店来说就是其必须承担的义务。人身、财产安全是旅游者 在旅游过程中考虑的自要因素,自然也是旅游饭店必须履行的自要义务。



- Kg

1. 保护客人人身、财产安全的义务

旅游饭店应当为保护客人的合法权益,从硬件(设施设备)方面和软件(管理制度)方面做好允分的准备,只有二者兼顾才能为客人营造安全的环境。对此,饭店应当做到以下几方面。

1)安全预防设施

为了保护客人的人身和财产安全,饭店客房房门应当装置防盗链、门镜、应急疏散图, 卫生间内应当采取有效的防滑措施。客房内应当放置服务指南、住宿须知和防火指南。有 条件的饭店应当安装客房电子门锁和公共区域安全监控系统。

饭店应当确保健身、娱乐等场所设施、设备的完好和安全。

对可能损害客人人身和财产安全的场所,饭店应当采取防护、警示措施。警示牌应当中外文对照。

饭店应当采取措施,防止客人放置在客房内的财物灭失、毁损。由于饭店的原因造成客人财物灭失、毁损的,饭店应当承担责任。



客人财物丢失, 宣馆承担赔偿责任案

定情简介

了全国末原 王子二 李九全 旅游法规理论与主著"大海 车北风经大学出版社、2009

案例评析 /

(i

资料卡

安全保障义务一般指该店等理者与当户引的最基本的保障饭店市国内人身和财产安全的 义务 在实践中、船分 有完与条人的具订约定 计显对模 公主交易 减信原则及工序良 修序》等方面约合为专并证约为估位对安全保障公务范围 值得主章的是 饭店安全保障的 对象不仅包括在设占内有类的客人,还包括进入直店管辖区域的非有要者。饭店都存与对其 人身和财产安全负责。

2) 隐私权保护

饭店应当保护客人的隐私权。除日常消扫卫生、维修保养设施设备或者发生火灾等紧急情况外,饭店员工未经客人许可不得随意讲入客人下榻的房间。

3)财产权保护

财产权保护主要是对客人财产物品的保管和寄存。

- (1) 对于客人的贵重物品的保管,饭店应当做到以下几点。
- ① 饭店应当在前厅处设置有双锁的客人贵重物品保险箱。贵重物品保险箱的位置应当安全、方便、隐蔽,能够保护客人的隐私。饭店应当按照规定的时限,免费提供住店客人 贵重物品的保管服务。
- ② 饭店应当对住店客人贵重物品的保管服务作出书面规定,并在客人办理入住登记时 予以提小。违反规定,造成客人贵重物品灭失的,饭店应当承担赔偿责任。
 - ③ 在客人寄存贵重物品时,饭店应当要求客人填写贵重物品寄有单,并办理有关手续。
- ④ 饭店客房內设置的保险箱仅为住店客人提供存放一般物品之用。对没有按规定将费重物品存放在饭店前厅贵重物品保险箱内,而造成客房内客人的贵重物品灭失、毁损的,如果责任在饭店一方,可视为一般物品予以赔偿。
- ⑤ 如无事先约定, 在客人结账退房离开饭店以后,饭店可以将客人寄存在贵重物品保 险箱内的物品取出, 并按照有关规定处理。饭店应当将此条规定在客人贵重物品寄存单上 明示。
- ⑥ 客人如果遗失饭店贵重物品保险箱的钥匙,那么除赔偿锁匙成本费用外,饭店还可以要求客人承担维修保险箱的费用。
 - (2) 对于客人的 般物品的保管, 饭店应当做到以下几点。
- ① 饭店保管客人寄存在前归行李寄存处的行李物品,应当检查其包装是否完好、安全,询问有无违禁物品,并经双方当而确认后,给客人签发行李寄存牌。
- ② 客人在餐饮、煉乐、前厅行争寄存处等场所寄存物品时,饭店应当当面询问客人寄存物品中有无贵重物品。客人宿存的物品中如有贵重物品。应当向饭店声明,由饭店娱工 验收并交饭店贵重物品保管处免费保管。客人事先未声明或不同意核实而造成物品灭失、 毁损的,如果责任在饭店。方,饭店按照一般物品予以赔偿。客人对寄存物品没有提出需要采取特殊保守措施的,因为物品自身的原因造成授政或损耗的,饭店不承担赔偿责任。 由于客人沒有事先说明寄存物品的情况。造成饭店提失的,除饭店知道或者应当知道而没 有采取补救措施的以外,饭店可以要求客人承扣相应的赔偿责任。
- ③ 客人结账离店后,如有物品遗留在客房内,那么饭店应当设法同客人取得联系,将物品可还或寄还给客人,或替客人保管,所产生的费用由客人承担。3个月后仍无人认领的,饭店可登记造册,按拾遗物品处理。
 - (3) 对于客人的车辆的保管,饭店应当做到以下几点。
 - ① 饭店应当保护停车场内饭店客人的车辆安全。
- ② 由于保管不善,造成车辆灭失或者毁损的,饭店承担相应责任,但因为客人自身的原 因造成车辆灭失或者毁损的除外。双方均有过错的,应当各自承担相应的责任。



摩托车宣馆失窃赔偿纠纷案

塞情简介

塞例评析



重要法条提示

2. 提醒告知义务

- (1)如果谢绝客人自带酒水和食品进入餐厅、酒吧、舞厅等场所享用,应当将谢绝的告示设置于经营场所的显著位置。或者确认已将上述信息用适当方式告知客人。
- (2)饭店有义务提醒客人在客房内遵守国家有关规定,不得私留他人住宿或者擅自将客房转让给他人使用及改变使用用途。对违反规定造成饭店损失的,饭店可以要求入住该房间的客人承扣相应的赔偿者任。
- (3) 饭店应当提示客人保管好放置在汽车内的物品。对汽车内放置的物品的灭失,饭店不承担责任。
- (4) 饭店可以口头提示或书面通知客人不得自行对客房进行改造、装饰。未经饭店问意进行改造、装饰而造成损失的,饭店可以要求客人承担相应的赔偿责任。
- (5) 饭店有义务提示客人爱护饭店的财物。由于客人的原因造成损坏的,饭店可以要求客人承担赔偿责任。由」客人原因,饭店维修受损设施、设备期间导致客房不能出租、场所不能开放而发生的营业损失,饭店可视其情况要求客人承担责任。

3. 其他义务

客人送洗衣物,饭店应当要求客人在洗衣单上注明洗涤种类及要求,并应当检查衣物 状况及有无破损。客人如有特殊要求或者饭店员 L 发现衣物破损的,双方应当事先确认并 在洗衣单上注明。客人事先没有提出特殊要求,饭店按照常规进行洗涤,造成衣物损坏的,饭店不承担赔偿责任。客人送洗衣物在洗涤后即时发现破损等问题,而饭店无法证明该衣物是在洗涤以前破损的,饭店承租相应责任。

4. 赔偿业务

饭店应当提供与本饭店档次相符的产品与服务。饭店所提供的产品与服务如果存在瑕疵,饭店应当采取措施及时加以改进。由于饭店的原因而给客人造成损失的,饭店应当根根据是程度向客人瞭礼谱歉,或给予相应的瞭偿。

5.2.6 旅游饭店违反行业规范的后果

- (1) 造成不良后果和影响的,除按照有关规定进行处理外,中国旅游饭店业协会将对该会员饭店给予协会内部通报批评。
- (2) 给客人的人身造成较大伤害,或者给客人的财产造成严重损失且情节严重的,除 按规定进行赔偿外,中国旅游饭店业协会将对该会员饭店给予公开批评。
- (3) 给客人人身造成重人伤害或者给客人的财产造成重人损失且情节特别严重的,除按规定进行赔偿外,经中国旅游饭店业协会常务理事会通过后,将对该会员饭店予以除名。

此外,旅游饭店违反法律、法规的规定,在经营活动中依法不履行义务或对他人构成 侵害的,应当承担相应的法律责任。



重要法条提示

p(G) = p(G) , which is the p(G) = p(G) , p(G) = p(G) ,

5.3 旅游饭店住宿业治安管理制度

安全是旅游业的生命线。安全感是旅游者在旅游过程中首要考虑的因素。 经营旅游成品必须建立各项安全管理制度。例如, 住宿业治安管理制度、旅游 饭店行业突发事件应急规范制度及旅游消费者权益保护制度等, 以构成并完善 我国旅馆业健康发展的法制保障。



【拓展视频】

5.3.1 相关基础概念

旅游饭店住宿业治安管理是指为了保障旅游饭店的正常经营及旅客和饭店内员工的生命、财产安全,维护社会治安进行的管理活动。

安全保障义务是指公共场所的管理人或者群众性活动的组织者对于进入公共场所和参 加群众性活动的相对人的人身和财产负有保障安全的义务。如未尽其义务导致人身财产损 害的,则应当成担相应的赔偿责任。安全保障义务属于法定义务,其义务上体包括实馆、 银行, 商场、车站、娱乐场所等的管理人和组织者。

5.3.2 旅游饭店住宿业治安管理法律法规依据

1987年11月10日公安部发布的《旅馆业治安管理办法》,根据2011年1月8日《国务院关于废止和修改部分行政法规的决定》进行修订,各省、自治区、直辖市公安厅(局)根据本办法制定了《实施细则》。

1993年10月31日第八届全国人民代表人会常务委员会第四次会议通过并于1994年1月1日起施行的《消费者权益保护法》,根据2009年8月27日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的决定》第 次修正,根据2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议《关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》第二次修正。

2008年6月11日中国旅游饭店业协会发布并于发布之日起试行的《中国饭店行业突发事件应急规范(试行)》。

5.3.3 相关规定内容

1. 《旅馆业治安管理办法》相关内容

1) 开设饭店的准备条件

- (1) 开办旅馆, 其房屋建筑、消防设备、出入口和通道等, 必须符合《中华人民共和国消防法》(以下简称《消防法》)等有关规定, 并且要具备必要的动流安全设施。
- (2) 申请开办旅馆, 应经斗管部门审查批准, 经当地公安机关签署意见, 向工商行政管理部门申请登记, 领取营业执照后, 方准开业。
- (3) 经批准开业的旅馆,如有献业、转业、合并、迁移、改变名称等情况,应当在工商行政管理部门办理变更登记后 3 日内,向当地的县、市公安机关备案。

2)旅游饭店的住宿治安管理要求

(1)安全制度的建立: 经营旅馆,必须遵守国家的法律,建立各项安全管理制度,设置治安保卫组织或者指定安全保卫人员。



客人财物在客房内被盗责任争议案

安核筛介

早年 3 月 28 日 19 町 程序を 7 。 许吾言学体帝 「宮衛服务を为具力理任務營司手续、同財制制有 6 章 「生生」、3 っ合作学 打旱等。 3 看 「告」は世紀は 50 テ の の っ 中 に 一 年間が 1 世 8 章 で 1 世 9 章 で 1 世 9 章 で 1 世 9 章 で 1 世 9 章 で 1 世 9 章 で 1 世 9 章 で 1 世 9 章 で 1 日 9

去就经审理认为 重告提供的所有。是现在所谓了基本的成立 被告属行旅店服务合同并无违约之处,不应承担责任,故判决驳回原告程某的诉讼请求。

麦奶未厚 候作前,停连宏 张忠宁、张帝立举见争议集析 實籍、饭店分册。北宁: 知识产权出版社、2010)

室例评析

客人划物在"百店房间被签事件时有发生 但要求看店承担者签身任任在较困难 看店是 各承担总债基任 取决于以下3个基本。是 一是高人。市最快上报过期间标响在通店房间 被盗 这对于宫人来说是钱国建即 是有友生运药 事要,这有关社定 即使通过现场地直 维认定备而的事实,如果全性不能必获 客人任己难以至过证明是财产损失 是富人要 证明告古存在也的行力 未计量符件等多人人员 20千安全的合同时是人名 即各人要证明 看去对基市事件的发生存在过错 表表来最高,并完全各位各位,被使基础事件发生 一是 通历是否提供保证。他分别,并提到各人如有货重约品后交高等处理 如果省人未得货重物品 交通店保管。满店一般应免悉。

- (2) 住宿登记:旅馆接待旅客住宿必项登记。登记时,应当查验旅客的身份证件,按 规定的项目如实登记。接待境外旅客任宿,还应当在24小时内向当地公安机关报送住宿登记表。
- (3) 财物保管:旅馆应当设置旅客财物保管箱、保管柜或者保管室、保险柜,指定专 人负责保管工作,对旅客寄存的财物,要建立登记、领取和交接制度。
- (4) 遗失物招领: 渝镇对旅客遗留的物品,应当妥为保管,设法归还原主或揭示招领; 经招领3个月后无人认领的,要登记造册,送当地公安机关按拾遗物品处理。对违禁物品和可疑物品,应当及时报告公安机关处理。
- (5) 违法举报制:旅馆工作人员发现违法犯罪分子,形迹可疑的人员和被公安机关通 缉的罪犯,应当立即向当地公安机关报告,不得知情不报或隐瞒包庇。
- (6) 危益因素消除:严禁旅客将易燃、易爆、剧毒、腐蚀性和放射性等危险物品带入旅馆。
 - 在旅馆内, 严禁卖淫、嫖宿、赌博、吸靠、传播淫秽物品等违法犯罪活动。

2. 《消费者权益保护法》相关内容

- (1)旅游消费者在旅游领域中的消费权利和合法利益受《消费者权益保护法》保护,包括人身、财产不受侵犯的权利,自由选择权,知情权,公平交易权,获得赔偿权等。
- (2) 旅游饭店的经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务、应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法及防止危害发生的方法。

经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷,即使正确使用商品或者接受服务仍 然可能对人身、财产安全造成危害的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采 取防止危害发生的措施。

3. 2008 年《中国饭店行业宴发事件应急规范(试行)》相关内容

1) 饭店行业突发事件

饭店行业突发事件,是指在饭店所负责区域内,突然发生的对客人、员工和其他和关 人员的人身和财产安全、造成或者可能造成严重危害、需要饭店采取应急处置措施予以应 对的火灾、自然灾害、饭店建筑物和设备设施事故、公共卫生和伤亡事件、社会治安事件, 以及公关危机事件等。

2)突发事件处理原则

饭店行业突发事件应急管理应贯彻预防为主、预防与应急处置相结合的原则,把应急 管理贯穿于饭店管理的全过程, 创造安全和谐的饭店环境。

3) 空发事件应急制度

饭店应从实际出发,根据自身的特点,结合规范制订具体的、符合自身情况的应对危 机预案。具体实施主要表现在建立应急预案、应急管理机构,完善制度体系,做好充足物 资准备、应急处理准备及社会治安、暴力事件的处理等。一旦发现危险因素,及时加以控 制、排除并马上与公安机关或其他相关机关联系。





模拟法庭

刘海诉 H 市西风酒店人身揚害赔偿纠纷案

安情简介

2009年1月31日、そ白メロ文日至日市市大通信いて基準符 終す位于 材全別点、 - 内如毎与其他3个年的根仍的高子在外点は「はっき」では、きずれをはりは、生たな人所 Q 西国花美国的曲头。 曰:"有收入生后,东州北海。" 在核下里以:"自转车还是时,孩子 r) 用面上价。为海、ra 5月,首2 自3至 自 5等用人保证(场效,存在定应在生产标)的。先是 撤入村学、出入一人在市、安全等、主装、字状元、入台ではたま酒店所で有できる字保で 支条进行贴偿、双方未进过成一致商见一文,每作为原告向法》。起诉、要求西风酒店进行人身 损害赔偿。

本家中诉讼角色

原告: 刘海 被告: H 市西凤酒店

庭宙图示



原告诉称1:被告提供的场所 \ 未尽到保障……

原告诉称 2: 被告应承担民事 務維責任。

原告诉称3: 被告应赔偿 1021085元。 被告辩称 1:被告不存在任何对错。

被告辩称 2: 原告受伤是由 寸原告父母疏忽人意所致。 被告辩称 3: 被告支付原告

15 000 元……





原告诉称:1 被告城中的途所未尽至许愿人身、财产安全的要求义务。对中梯传平口的设计未阅及儿童宣育等未准务符4。存在证书,而且未做到京明和明确能示及防土危事发生的措施。

原告诉称 2 被告广承担民事一位责任

原告诉称 3: 被告应赔偿原告各种经济损失 102 108.5 元。

被告辩称 1: 被告不存在任何过错。

原告某人提供管理工具由序的自身行为手数。而工是模型对值历度和点理不再感动的 因为指针存储。1非人为提动工具自动启开。原告证标的合性任本体制数如体型时、关系企入 洞内与实际不符。

被告, 4年2 原告受伤是由于原告父母语等大意所致

原告を主成任人。日治护人の当は「周井」「我」教育。由于原告父母を手配着、原告不 主のをす。日の原告在毛人を管理見下せれ、多多色の言葉、皇を是原告治护人存在过错。 没有民主監护支柱。由はで成人な形式、医し中によれて印

破吉輔 $^{\circ}$ 3 被告支付申告 15 000 元是前文上的石柱,而不是赔偿。净告家培 102 108 5 元 干決无据。

法院审理查明

P言2, 可于2009年1月31日际区交后在被告成队内区。每全项厅用答。目间处有在与其他的点人员从核存各厅域。为点部1 全人书子高三用于特美的电理并由,这样类单组的进格性。产,资金约70 平末。排为产物特别本价含四种产,造成石物相样的相样的由于,第2 4 东西横天严新。朱皮挂装约。当即设定人们当市等队人民区际扩发。后转人间的市中心区院治疗。至2009年2月17日出高。此行区场分25 2945元及与明约争及140元。其上院注意制造。明全143个月下次于平贵用约10(60元至,其均是20)用现代人区部户可上金融扩发009年5月26日信明市员业标。2009年至2岁21号司法主正一尺书梯主力几级污货。全定费为670元。制度后,被告任支约了16 000元后共和14节。双方内记信可能未达成合意,用告起诉至法师要求被告为正告方要。并把要求交通费。任凭从负到的费场线会定费。及疾病借金、后期治疗费及精神状形金等。

這审中,原告提供了交通是「理 300 元及支付給划纪濟的护理费 2 000 元的收据,但原 被告提交的证据均不能证明该电梯口在发生重战制度闭合或开启决态

法院裁判理由

本率是国原占在被告处用参过程中出现产外、造成其人身需要伤害而引起的纠纷,属人 身损害 高沙河海 一按昭人身损害 多沙河 的处理师师 广先为 医垂宫者与数害人之间的责任。 外后按支任依法確定双方之间向承担损失数款 其数额的确定方向依法确认 本章是原告在 被告鲁斤全风厅直差时。在楼上间玩耍而点外侧人被告用于传桌的电梯并内而遭受的伤害。 首集 被告广治保证其提供的直角或服务符合保护人身 计主要学的要求 对可能危及人身 财产安全的商品和服务。广西广西基本作士南字的说明和场格的产品。并说明和标识证确使 用商品或者接受服务的方法及防止停止发生的方法。被告未被供证据证明具在该传集口设有。 明确的国际标志 故对原告遗母的伤害免主要责任 其次 原生主的服制民事行为能力的未 成年人。其子文母接受的服务之外举业务。被告向军告提供的""被张务的场所是全风厅。原 告掰非在接受酒谷服务时遇受伤主义非在全国压引接受呢制的。在还所发生的外流动伤害。 而是在转点适道上玩耍51.5% 等方、整人设有产工机力的传菜电梯并内歇到伤害。核原点受 至命外伤的具头母未尽了。治疗不任所有一宝的任一派的一座。据告元为也不能证明导致原告。 整大的传导已在大生性外情况计量并产或国际的状态。根据上述每一利查明的生变。本作确 月工录 30×17 1柱 大松 +2 000 元 护理人员收取竹件 4 3 246 66 元, 交通 表 300 元 : 付院休食か成基 50 元 天 × 17 天 ら10 元 - ** ** ** 15 元 天 × 1(7 天 - 1 605 均力。/FX 五星多平两村 战门接 对针人口计算 世 15 251 元 年 5 26 年 5 26 5 九级化 姓 · 52 924 元 以上 9 项其计 4 65 16 元 世年 国派 欠事故严战停告标神安部 定提 寓、被告应给予一定。代、本层根推为批学多发表状况是定力500元

法院判决

- - 2 被作用、用品的位置的复数通过1个6001元
 - (3)原告其他诉讼请求不予支持。





通过本章的学习,了解我国旅游饭店里级评定制度意义、任宿业治安管理制度的主要内容和旅游饭店行业规范。掌握旅游饭店管理过程中的相关法律知识、如旅游饭店星级评定的标准和规程,旅游饭店的星级复核及处理。旅游饭店行业管理的概念及行规依据,旅游饭店的权利、义务及法律责任,尝试用《旅游饭店星级的划分与评定》《消费者权益保护法》《旅馆业治安管理办法》《中国旅游饭店行业规范》和《段权责任法》中的相关规定来辨析旅游饭店中遇到的各种纠纷及其责任承担问题,厘清纠纷性质及其损害赔偿范围,做到既有利于旅游饭店业的健康发展,又有利于旅游消费者的合法权益的维护。



关键术语

旅游饭店 安全保障义务 提醒告知义务 赔偿义务

コ 顕

1. 名词解释

- (1) 旅游饭店 (2) 安全保障义务 (3) 旅游饭店行业规范
- 2. 填空题
- (1) 在我国,负责四星级、五星级、白金五星级饭店的星级评定的职能部门是

请资料的基础上,于 日内作出受理与否的答复。

(3)《旅馆业治安管理办法》规定, 经批准开业的旅馆, 如有藏业、转业、合井、迁移、

市 _____备案。

3. 简答题

- A ME A SHOULD BE BUT OF SHOULD BE
 - (2) 简述旅游饭店早级评定的评定机关及其。
 - 1

4. 思考题

- 5. 实训题

P 3 XC.3.1

至机未停。保作前、停连宏。弥补。8、徐允二常见争议解析。序馆。 饭店分册 . 北宁 知识产权出版社 , 2010)

争议处理。法院经审理查明。原告确系在被告处任债先。如3被卖伤。客观上被告应承担 未尽合理保度范围内的安全保护文务产品。原告产工学科卡厂单位文务之品。依据共国。自 费者权益保护法。自费者在检查联合订查有《与安全工学报书的权利、被告示从事任债经 等活动的法人。应尽合理》,要内的安全保证。《条》:严节告的合理科夫被告问给。而这一种信息 负担此处。从50%为宣、数据、从被告在主,共生效了日内偏位等告合理经济损失。16 000 元的一 举,计人民币 8 000 元。

法院这样处理的理由和根据是什么?

问题

0

旅游交通管理制度

知识要点	[mt] 掌握程度	相关知识
1. 旅游交通		AND REAL PROPERTY AND REAL PROPERTY.
,		
,		
•	,	to availus
LES.	18	旅客的权利 任、《中华人民

	技能要点		应用方向
1.	旅客和承达人的权利、义务	掌握	确定法律责任的承担
2.	旅游交通事故责任分析	掌握	索明



安持符合

某年11月 秦某与女朋友搭乘一编旅游大巴 结件去点商旅游 秦某存至上遭遇小偷 抓锅 发现后便与上岭展开棒。 其女友一边沟眼一边丢水车上的人帮忙 但是在内耳他人 都小偷到师 因此七人能止事制 正 秦某一过与,修打斗 一边要求到过吴便车向车下鞋给 来救 或等任任公安局,小师爷告呼就是不要客户。于 至见。但 初报曼 出于对自身安 全考虑 "神侯又及请另见均产出走。」或报》 结束 秦军所禁作与被抢,并被心偷走伤。事 后,秦某的法律是你是许是你会会。秦军其事的关节,或是任

樂學未停 http://pogs.na.com/cn/s/pog/9245156401011m9r.html 2018/9/26

问题

(1) 本案中承运人违反了什么义务?

12 海军的假国是由可乘人员品位之是由旅游公司品位为

室例评制

- (1) 承运人违反了保护革管人身及对产安全义务
- 中华人民中东山市高兴。严强学术,东京港上、具有保险旅客人身。对产安全的支条 对旅客相供的保险交通服务。周四件证行台华四人身。对产安全的要求。承述人有义务将制 客安全送至目的地。

本中中一年光绪运输过程中。比较旅客人具。财产进一约失的稀价的方。张速是及未筹局。 通报主作为一条有对《心耳人自历》:"生历以主"。从而"元"《是某及其对《的报失》明" 未建到安全增加文的。其他"特性"对《一种"人"作"等)和"高优美性"

国用水平中,美国中"一次"等的。 即《三人作为被告》在 在 对中央阶段公司承担条件 后 旅游公司以为明显的两人之事集,所谓为两人之事。 (12)等不为而语品,心品类的原理

6.1 旅游交通法律法规概述

旅游离不开交通。旅游交通是旅游活动吃、住、行、游、购、娱六要素之 中的"行",是旅游业发展的前提条件,是旅游活动中必不可少的重要环节。 旅游交通是国家交通运输业的重要组成部分,同时旅游交通有其特定的运送对 象,所以它既具有特殊性又具有相对独立性,庞游交通借助于各种交通工具, 包括汽车、飞机、火车、轮船、缆车和索道交通等运送旅游者进行旅游活动。



If the fire

旅游交通法即通过将旅游交通活动中发生的各种社会关系进行法律规制, 使旅游交通社会 关系-P各上体之间形成特定的权利、义务关系, 以维护和促进旅游交通秩序, 从而促进旅 游业和交通运输业的进一步繁荣和健康发展。我国的《旅游法》《民用航空法》《张动 《中华人民共和国海上交通安全法》、《以下简称《海上交通安全法》)、《中华人民共和国为河 交通安全管理条例》(以下简称《内河交通安全管理条例》)及《旅游汽车、游船管理办法》等法律、法规的颁布与实施、已初步架构起了我国旅游空通法律法规体系。

6.1.1 相关基础概念

旅游交通是指伴随旅游者旅行游览全过程所发生的各种交通运输服务经济活动的总称。 它的根本目的是保障旅游者进行空间位置转移、观光旅游和最终抵达目的地。它是旅游活动进行和旅游业发展的必要条件。

旅游交通法是指由国际社会和各国立法机关制定的调整国际旅游、国内旅游交通运输 关系的法律法规总和, 主要划分为交通运输管理法律制度和交通运输合同法律制度。

我国目前并未制定单独的旅游交通法,相关规定散见于其他法律法规中。2013年2月 2日国务院办公厅发布的《国民旅游体网制要(2013 2020年)》要求,各地要将游客运输 纳入当地公共交通系统,提高旅游客运场量。这意味着旅游交通依托公共交通而建立和发展。但火霜保險旅游客运质量,突出旅游交通转点。

6.1.2 旅游交通的特征

旅游交通不是一个完全独立的行业,但作为整个交通运输业的一个重要组成部分,具有一定的特殊性和和对独立性。

N.S.

旅游交通相较十一般的公共交通而言, 主要有以下几个特征。

1. 旅游交通的游览性

游览性是旅游交通的基本特点之一。 永游交通安排的经停旅游景点多,而且有较长的游览时间。 行程安排上常常保证自人通过观光景点、景区,使同林息,使同经过地段的景点、景区少或无。例如,长江一峡景点,旅游船安排行天过一峡、但, 般等给安排晚间过三峡。 旅游交通的线路安排也上分注意将各旅游景点、景区串联起来,以便旅统省游览多个景点、景区、领略沿途风光。一般交通运输围不以底游观光为目的,只是较单一地实现空间位置的转移,以将乘客从始发地送到目的地为特征。 假情况下不具有游免性。

2. 旅游交通的舒适性

舒适性是旅游交通的基本特点之... 旅游的价值之一在于放松身心,因此,旅游交通工具本身应当符合旅客追求舒适性的需要。旅游交通工具不仅要具备方便、快捷的基本功能,还应在设施设备、服务质量、服务项目等方面都达到舒适的效果。一般来说,旅游对车、旅游汽车、旅游轮船内的设备设施都优于一般列车、交通客车、交通客轮、服务方面也优于一般交通运输工具。例如,旅游专列、旅游大巴、游船等、特别在一些国标旅游专列和巨型远洋邮轮上,有星级客房、健身房、风味餐厅和各种娱乐设施等。当然,根据市场需求也有一些经济型的旅游交通工具,如廉价航空。可见经济的发展和科技的进步为旅游交通工具舒适度的提高提供了条件。

3. 旅游交通的季节性

季节性是旅游交通的基本特点之三。众所周知,旅游有明显的季节性特点,季节性特点 因节假日、地域、季节气候的不同而产生旅游旺季和旅游淡季之分。因此,旅游交通作为旅游服务的裁体,也呈现出相应的季节性特点。例如,节假日期间是旅游旺季、旅游交通客运量会念剧增加;非节假日期间则相对来说是旅游淡季、旅游交通运运量明显下降。又如,因地域的不同也会出现区域旅游的旺季或淡季,如海南因为夏季作有学生暑假,本该是旅游时季,但此时正值海南最热的时候,所以每年6一9月,反而是海南的旅游淡季、而秋末至春初海南温度适宜,成为旅游旺季。再如,西藏受海拔高度的影响,常年温度均衡,没有明显的 冬季和夏季之分,虽然西藏很多地方不受季节性影响,但下列时段的降雨和降雪所形成的景观已形成了西藏旅游的旺季; 4 5月、6—8月和9—10月。旅游交通根据旅游的季节性。在旅游旺季集中运送旅游者,而在旅游济季以运送一般旅客为上。呈现出自身的季节性变化。

4. 旅游交通的协调性

协调性是旅游交通的基本特点之四。旅游交通是一个复杂又相互联系的系统,在旅游交通 公共关系活动的过程中,力求使旅游交通内部组织和外部组织之间达到和平、竞争、互利的关 系。这不仅要求民航、铁路、公路、水运等不同的部门之间实现密切配合,互相协作,而且要 求协调好同业合作与竞争的关系。同时,要保证旅游服务成量,旅游交通还必须协调好与旅客 流行社、饭店、景区、政府旅游管理部门等之间的关系。因此,旅游交通还必须协调好应基 从纵向角度都离不开相互协调,只有通过协调和配合才能有效实现旅游资通便利,参链的功能。

6.1.3 旅游交通的主要方式

旅游交通常用的方式主要有以卜5种。

1. 航空运输



【拓展视频

航空运输介我国旅游交通运输中的地位非常重要。近年来,我国民航运输业飞速发展,航空运输对了长线旅游有重要的意义。航空运输不仅带来了更多沿落落源。为当地旅游业、酒店业等相关产业带来了更多的利润增长点。而且共速度快的优势为游客提供了便利,加快了游客的周转速度,从而促进了旅游业的迅速发展。据统计,近年来乘坐飞机出游的旅客每年以20%以上的增长率上升。可见。乘坐飞机已成为非常重要的旅游交通方式。

2. 铁路运输

供路运输是我国旅游交通运输的主要力量。铁路运输具有安全性高、速度较快、运输能力强、安全止点和经济实业等特点。成为国内中、远程旅游出行的主要交通方式。铁路 运输不受天气条件和自然因素的影响。是降低旅游放本、提高旅游舒适性的最佳选择。因 此,我国多数旅游者由了会选择铁路运输这种交通方式。

3. 公路运输

公路运输是 种机动灵活、方便迅速的旅游交通方式,可以实现"门到门"的快捷宜 达运输,并可深入旅游景点、景区内部,是最普遍、最重要的中知途的旅游运输方式。游 客可选择直接乘坐汽车旅游,也可乘坐火车或飞机到达当地后换乘专门的旅游汽车出行。

随着我国经济和社会的发展,私家车的数量不断增长,加上高速公路网络的发展,自驾游 目益兴起,并且选择汽车旅游的群体越来越庞大。因此公路运输是旅游中不可或缺的交通方式。

4. 水路运输

水路运输可分为沿海客运、远洋客运和内河客运、旅游中的水路运输并不普遍。由于受自燃条件影响较大,水路运输主要集中在以水域为主要旅游资源或区位优势的地方,如香港。我国大陆海岸线长达 1.8 万多千米,而且海岸线上岛屿、海峡及海湾众多;同时我国内河沿岸景观及内河航运的运输能力不断被升发、提升,因此我国水上旅游和水路运输发展潜力巨大。

5. 索道运输

索道, 又称吊车、流笼, 是交通上具的一种。客运架空索道是利用架空绳索支撑和牵引 客车运送乘客的机械运输设施。它的特点是爬坡能力强, 受地形和气候影响小, 能缩每运输 距离, 能耗低, 如过江索道。这种旅游交通方式适用于景区内的空间位置转移运输。

6. 缆车运输

缆车运输是指由驱动机带动钢丝绳, 牵引车厢沿着铺设在地表并有 · 定坡度的轨道 运行, 用以提升或下放游客。它既能适应线路的地形条件、满足游客乘坐舒适的需要, 火能缩短运输矩离。这种旅游交通方式主要适用于有坡度的山区及雪场、草场等景区。

6.1.4 旅游交通的主要法律法规

1. 航空运输方面的主要法律法规

1995年10月30日第八届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过,自1996年3月1日起施行的《民用航空法》,经有次修正,现有《民用航空法》于2018年12月29日发布、实施:1996年2月28日中国民用航空总局(现为中国民用航空局)公布,自1996年3月1日起施行的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》,登修订,现行《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》自2004年8月12日起施行。1997年12月8日中国民用航空总局发布。自1998年4月1日起施行的《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》。2006年1月29日经国务院批准。2006年3月28日起施行的《国内航空运输承记入赔偿责任限额规定》;等等。

2. 铁路运输方面的主要法律法规

1990年9月7日第七届全国人民代表人会常务委员会第十五次会议通过。自1991年5月1日起施行的《铁路法》,公内次修订、现行《铁路法》,2015年4月24日发布。安施:1997年10月5日铁道部《现为交通运输部》发布。自1997年12月1日起实施的《铁路徐运输规程》。 经修改、现行《铁路徐运输规程》自2010年12月1日起施行。

3. 公路运输方面的主要法律法规

1997年7月3日第八届全国人民代表大会常务委员会第一十六次会议通过。自1998年1月1日起施行的《中华人民共和国公路法》(以下简称《公路法》),经五次修正,现行《公路法》 自2017年11月5日起施行;2003年10月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过。自2004年5月1日起施行的《道路交通安全法》,经过两次修正,现行的《道路交通安全法》自2011年5月1日起施行;2004年4月28日国务院第49次曾务会议通过。自2004年5月1日起施行的《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》,经修订,非上2017年10月7日发布、实施;2004年4月14日周务院第48次常务会议通过,自2004年7月1日起施行的《中华人民共和国道路运输条例》,经过三次修订,现行的《中华人民共和国道路运输条例》,经过三次修订,现行的《中华人民共和国道路运输条例》

4. 水路运输方面的主要法律法规

1983 年 9 月 2 日第六届全国人民代表大会常务委员会第.次会议通过,自 1984 年 1 月 1 日起施行的《海上交通安全法》, 经修止,现行《海上交通安全法》 「 2016 年 11 月 7 日 发 作、施行: 1995 年 12 月 12 日 交水发(1995)1178 号发 布,自 1996 年 6 月 1 日起施行的《水路旅客运输规则》, 经过两次修订,现行的《水路旅客运输规则》自 2014 年 1 月 16 日起施行。 2002 年 6 月 2 8 日国务院发 布,自 2002 年 8 月 1 日起施行的《内列交通安全管理条例》,自 2019 年 3 月 2 日起施行。 现余例》, 经 :次修订,现行的《内河交通安全管理条例》自 2019 年 3 月 2 日起施行。

5. 索道运输、缆车运输方面的法规

2006 年 9 月 19 日国务院发布, 白 2006 年 12 月 1 日起施行的《风景名胜区条例》, 经修订, 现行《风景名胜区条例》自 2016 年 2 月 6 日起施行。此外, 在部分省市压台的 些流游条例和通知中也有家道、缆车运输的相关规定, 如《陕西省风景名胜区管理条例》《洛阳市旅游条例》等。

旅游交通法建筑规的一大基本原 "安全运输原",即稳保旅游者人身及财产在旅游。 过程中被安全地安置与转移。 计划运货 身儿 指的是旅游运货与用根据旅游者的旅游安排 有计划地配合并予以实现 合理运输库。 是抗病,并,学管理手段、低成本 高成效地洗。 择交通工具 安排旅游路线 从而享到高过

旅游航空运输管理和运输企业的义务

旅游航空运输、其实质就是旅客航空运输、通常称尺用航空运输、是尺用 航空运输企业使用民用航空器运送旅客、行李或者货物的有偿经济活动。我国 以 1995年 10月 30日通过的《民用航空法》为核心和标志、构建了民用航空 运输注制体系。



6.2.1 相关基础概念

民用航空运输企业是指以营利为目的、使用民用航空器运送旅客、行李、邮件或者货 物的企业法人。

承运人一般是指以本人名义与旅客或者托运人,或者与旅客或者托运人的代理人,证 立航空运输合同的人。本背所指承运人包括了境开客票的航空承运人和承运或约定承运该 **客**型所列能**家**及其行李的所有航空承运人

托运人是指与承运人订立航空合同、要求承运人按照合同约定的时间运送到指定地点, 并向承运人支付相应报酬的一方当事人。

客票是指出承运人或代表承运人所填开的被称为"客票"及行李的凭证,包括运输合 同条件、声明、通知及乘机联和旅客联等内容。

承运人赔付品价值,是指在航空运输过程中,发生了旅客人身、财产损失,如果没有 超出法定责任限额,承运人按实际损失赔偿虚客;当损失数额超过责任限额时,承运人仅 在法定责任限额内承担赔偿责任。

航空运输期间 是指在机场内、民国航空器上或者机场外降落的任何地占、托运行李、 货物处土承运人堂管之下的全部期间。

航空运输合同是指航空运输承运人与旅客之间订立的、约定由承运人使用民用航空器 将旅客或者货物运送到约定地点,并由旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的 合同。合同主体包括参与航空运输活动的当事人、即承运人、旅客、托运人和收货人。承 运人负有强制缔约义务,安全、正点运输义务和合理运输义务。而作为航空运输合同另一 方当事人的旅客、托运人、收货人则应履行支付票款或运输费用、遵守法律和飞行器上的 规章制度等基本义务。

6.2.2 民用航空运输主管机关和企业业务



1. 民用航空运输主管机关

国务院民用航空主管部门对全国民用航空活动实施统一监督管理。根据相关 法律、规定和国务院的相关决定,在本部门的权限内,发布有关民用航空活动的规定、决定。

国务院民用航空主管部门设立的地区民用航空管理机构依照国务院民用航空主管部门 的授权, 监督管理该地区的民用航空活动。

2. 民用航空运输企业的义务

1)服务要求

民用航空运输企业应当以保证飞行安全和航班正常,提供良好服务为准则,采取有效措施,提高运输服务质量。

民用航空运输企业应当教育和要求本企业职工严格履行职责,以实明礼貌、热情周到 的服务态度,认真做好旅客和货物运输的各项服务工作。

2) 航班告示

旅客运输航班延误的,应当在机场内及时通告有关情况。民用航空运输企业经营航班运输,应当公布班期时刻。

3)安全运输规定

乘坐民航 & 机的旅客在登机前必须接受人身和行李检查,这也是为了保证旅客自身安 全和民用航空器在空中 & 行安全所采取的一项必要措施。

4)安全保卫方案

民用航空运输企业应当依照国务院制定的公共航空运输安全保卫规定,制订安全保卫 方案,并报国务院民用航空主管部门备案。

5)安检制度

- (1) 对国内航班旅客应当核查其有效乘机身份证件、客票和登机牌。对核查无误的旅客,应在其登机牌上加盖验讫章。
- (2)对旅客实施安检时,安检人员应当引导旅客迷个通过安全门。对通过安全门间报警的旅客,应当重复过门检查或使用手持金属採網器。于工人身检查的方法进行复查。排除疑点后方可放行。手工人身检查一般应由同性别安检人员实施;对女旅客实施检查时,必须由女安检人员进行。
- (3) 对经过手工人身检查仍有疑点的旅客,经安检部门值进领导批准后,可以将其带 到安检室从严检查,检查应当由同性别的两名以上安检人员实施。
- (4) 旅客的托运礼李和非托运行李都必须经过安全检查仪器检查。发现可疑物品时应当开箱(包)检查,必要时也可以随时抽查, 开箱(包)检查时,可疑物品的托运人或者携带者应当在场。旅客中明所携物品不宜接受公开检查的,安检部门可根据实际情况,在适当场合检查。
- (5) 画标航空运输的民用航空器及其所收入员、行李、货物应当接受边防、海关、检疫等主管部门的检查;但是,检查时应当避免不必要的延误。

6)禁运规定

- (1) 民用航空运输企业不得运输法律、行政法规规定的禁运物品。
- (2) 禁止旅客随身携带法律、行政法规规定的禁运物品乘坐民用航空器。
- (3) 民用航空运输企业运输危险品,应当遵守国家有关规定,禁止以非危险品品名托运危险品。危险品品名由国务院民用航空主管部门规定并公布。
- (4)禁止旅客随身携带危险品乘坐民用航空器。除囚执行公务并按照国家规定经过批准外,禁止旅客携带枪文、管制刀具乘坐民用航空器。禁止违反国务院民用航空主管部门的规定将危险品作为行李托运。
- (5) 民用航空运输企业不得运输拒绝接受安全检查的旅客,不得违反国家规定运输未经安全检查的行李。

6.2.3 民用航空运输票证管理

1. 客票的管理

1) 性质

客票是航空旅客运输合同订立和运输合同成立的初步证据。

重新 6.1

国际航班客票无效

塞信简介

李星在A航空公司售票处的灵产3条上每年授利申述打巴斯的国际特针机器 分别由3个航空、司通点 李星榜上A至空、司的特计会产 次日纳五生进产者等万机场 在机场 核接触组织制 法国等方人员等划造早基中特别要无效 勒克其次已返回 克里斯曼来名航空公司支产全程机步及基地各比据,由水平 而A一空、汽车队无机。无效是法国。万争方面的人走。属于人国改革会民党,支统的与负统人提一法规或者设境有关的行为,航空公司对此不免责任、风比较强铁管。

塞例评析

享例来等。 5.5 mg 完全去判断与学理研究。北京一群从书版社、2001;

2)内容

票证上要注明,出发地点和目的地点;出发地点和目的地点均在中华人民共和国境内,而在破外有一个或者数个约定的经停地点的。 至少注则一个套停地点;旅客航程的最终目的地点,出发地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内,依照所适用的国际航空运输公约的规定,成当在客架上声明,此项运输适用该公约的,客架上应当载有该项声明。

3)管理

承运人运送旅客,应当要求旅客出具客票。旅客乘坐民用航空器,应当交验有效客票。旅客未能出示客票。客票不符合规定或者客票遗失,不能响运输合同的存在或者有效。旅客未服行出具客票的强制之务或已履行内容不符合客票的强制之务的,必须承担一定的法律后果。当旅客承载长机不出具客票时,不能提引有关规定要求赔偿。

2. 行李票的管理

根据《民用航空法》第一百一十二条的规定,对行李票的管理如下。

1) 性质

行李票是行李托运和运输合同条件成立的初步证据。

2)内容

托运行筝的件数和重量;需要声明托运行筝在目的地点交付时的利益的,注明声明金额。承运人载运托运行筝时,行李票可以包含在客票之内或者与客票相结合。

3)管理

旅客未能出示行李票、行李票不符合规定或者行李票遗失,不影响运输合同的存在或者 有效。承运人未履行出具行李票的强制义务或已履行内容不符合行李票的强制义务的,必须 承担一定的法律后果。当承运人载运行李不出具行李票时,不能援引有关规定要求赔偿。

6.2.4 承运人的责任

1. 承运人对旅客人身安全的责任

因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中发生的事件,造成旅客人身伤亡的,承运人应当承担相应法律责任;但是,旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的,承运人不承担责任。

2. 承运人保障旅客财产安全的责任

旅客的财产一般是指旅客的行李,包括托运行李和旅客随身携带的行李物品。因发生 在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中发生的事件,造成旅客随身携带物品 毁灭、遗失或者损坏的,承运人应当承担责任。

但旅客随身携带物品或者托运行李物品的毁灭、遗失或者损坏是由以下原因造成的, 承运人不承担责任。

- (1) 货物本身的自然属性、质量或者缺陷。
- (2) 承运人或者其受雇人、代理人以外的人包装货物的、货物包装不良。
- (3) 战争或者武装冲突。
- (4) 政府有关部门实施的与货物入境、出境或者过境有关的行为。

3. 航班延误造成损失的责任承担

1)一般情形

对寸旅客、行参或者货物在航空运输中内延误选成的损失,承运人应当承担责任;由于机务维护、航班调配、商务、机组等原因、造成航班在始发地延误或取消,承运人应当向旅客提供餐食或住宿等服务。由于大气、突发事件、室中交通管制、安岭及旅客等市承运人原因,选成航班在始发地延误或取消,承运人应协助旅客安排餐食和住宿,费用可由旅客门理。航班在经停地延误或取消,无论何种原因,承运人均应负责向经停旅客提供膳宿服务。

2)承运人免责或减轻责任情形

- (1) 永运人能证 引本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生,已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的,不承担责任。
- (2) 承运人证明, 损失是由家赔人的过错造成或者促成的, 应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度, 相应免除或者减轻承运人的责任。
- (3)旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿请求时、经承运人证明,死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的,同样应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度,相应免除或者减轻承运人的责任。
- (4) 在货物运输中,经承运人证明,损失是由索赔人造成或者代行权利人的过错造成或者促成的,应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度,相应免除或者减轻承运人的责任。

4. 承运人的赔偿责任

只要能证明航空运输中的损失是由于承运人或者其受雇人、代理人的故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为造成的,承运人就应当承担赔偿责任,承运人无权援引有关赔偿责任限制的规定;证明承运人的受雇人、代理人有此种作为或者不作为的,还应当证明该受雇人、代理人是在受雇、代理范围内行事。

(1) 国内航空运输承运人的赔偿责任限额由国务院民用航空主管部门制定,报国务院 批准后公布执行。《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》第一条规定,国内航空运输承 运人应当在下列规定的赔偿责任限额内按照实际损害承担赔偿责任,但是《民用航空法》 另有规定的除外。

- ① 对每名旅客的赔偿责任限额为人民币 40 万元。
- ② 对每名旅客随身携带物品的赔偿责任限额为人民币3000 元。
- ③ 对旅客托运的行李和对运输的货物的赔偿责任限额为每千克人民币 100 元。
- (2)《民用航空法》第一百二十九条规定,国际航空运输承运人的赔偿责任限额按照下列规定执行。
- ① 对每名旅客的赔偿责任限额为 16 600 计算单位: 但是,旅客可以同承运人书面约定高于本项规定的赔偿责任限额。
- ② 对托运行参或者货物的赔偿责任限额,每千克为17 计算单位。旅客或者托运人在 交运托运行参或者货物时,特别声明在目的地点交付时的利益,并在必要时支付附加费的, 除承运人证明旅客或者托运人声明的金额高于托运行参或者货物在目的地点交付时的实际 利益外,承运人应当在声明金额范围内承担责任。

托运行李或者货物的一部分或者托运行李、货物中的任何物件毁灭、遗失、损坏或者 延误的。用以确定承运人赔偿责任限额的重量、仅为该一包件或者数包件的总重量;但是。 因托运行李或者货物的一部分或者托运行李、货物中仍何。物件的毁灭、遗失、损坏或者 证误。影响同一份行李票或者同一份航空货运单所列其他包件的价值的。确定承运人的赔 偿责任限额时,此种包件的总重量也应当考虑在内。

③ 对每名旅客随身携带的物品的赔偿责任银额为 332 计算单位。

以上所称"计算单位",是指国际货币基金组织规定的特别提款权; 具人民币数额为法 院判决之日、仲裁机构裁决之日或者"事人协议之日,按照国际外汇上管机关的国际货币 基金组织的特别提款权对人民币的换算办法计算得出的人民币数额。



重要法条提示

额的条款,均履天效,但是,此种条款的无效。不影响整个航空运输会同的效力。"

的、此爲保險金额的给付,不免除或者减少承运人应当承担的除偿责任。"

6.3 旅游铁路运输管理相关规定

我国地域辽阔,人口众多,资源分布不均,因此,经济快捷的铁路运输被广泛使用,这种人众化的交通运输。且且在我国综合交通运输体系中处于重要地位。目前,我国拥有仅次于美国的个球第二大铁路网和个球最大规模高速铁路网。我国国内大部分中长途旅客、旅游活动上要选择铁路运输方式。我国目前规范铁路运输活动的法制体系建设以1990年9月7日通过的《铁路法》为核心和标志。

6.3.1 相关基础概念

承运人是指与旅客或托运人签有运输合同的铁路运输企业。铁路车站、列车及与运营 有关人员在执行职务中的行为代表承运人。

旅客是指持有铁路有效乘车铣证的人和同行的免费乘车儿童。根据铁路货物运输合同押运货物的人视为旅客。

托运人是指委托承运人运输行李或小件货物并与其签有行李包裹运输合同的人。

铁路运输合同是指明确铁路运输企业与旅客、托运人之间权利义务关系的协议。旅客车票、行李票、包裹票和货物运单是合同或者合同的组成部分。

保价运输是指旅客、托运人在托运行李、货物或包裹时,按照所托运物品的实际价值 向铁路运输企业申明价格,并按申明的价格支付相应的运费, 旦发生物品损坏,铁路运 输企业须按申明的价格进行赔偿。

6.3.2 铁路运输主管机关和管理

1. 铁路运输主管机关

原铁路运输上管机关为铁道部,2013年3月,根据国务院机构改革和职能转变方案,实行铁路政企分开,撤销铁道部,组建国家铁路局,由交通运输部管理铁路运输,承担铁道部的其他行政职责。同时另组建中国铁路总公司,承担铁道部的全业职责。

铁路运输的基本要求是铁路运输企业应当保证旅客、行李和货物运输的安全,做到列车正点到达。

2. 铁路运输合同

1)性质

铁路旅客运输合同从售出车票时起成立,至按票面规定运输结束旅客出站时止,为合可履行完毕。旅客运输的运送期间按检票进端起至到站出站时止让算。

2)铁路运输企业的权利和义务

铁路运输企业的权利如下。。

- (1) 依照规定收取运输费用。\
- (2) 要求旅客遵守国家法令和铁路规章制度,保证安全,
- (3) 对损害他人利益和铁路设备、设施的行为有权制度、消除危险和要求赔偿。

铁路运输企业的义务如下。

(1) 铁路运输企业应当保证旅客按年票载明的日期、车次乘车,并到达目的站。因铁路运输企业的责任造成旅客不能按年票载明的日期、车次乘车的,铁路运输企业应当按照旅客的要求,退处全部票款或者安排改乘到达相同目的站的其他列车。

- (2) 铁路运输企业应当采取有效措施做好旅客运输服务工作。做到文明礼貌、热情局到,保持车站和车厢内的清洁卫生,提供饮用开水,做好列车上的饮食供应工作。铁路运输企业应当采取措施,防止对铁路沿线环境的污染。
- (3) 铁路运输企业应当按照合同约定的期限或者国务院铁路主管部门规定的期限,将 货物、包裹、行李运到目的站;逾期运到的,铁路运输企业应当支付违约金。

3)旅客的基本权利和义务

旅客的基本权利如下。

- (1) 依据车票票面记载的内容乘车。
- (2) 要求承运人提供与车票等级相适应的服务并保障其旅行安全。
- (3) 对运送期间发生的身体损害有权要求承运人赔偿。
- (4) 对运送期间因承运人过错造成的随身携带物品损失有权要求承运人赔偿。

旅客的基本义务如下。

- (1) 支付运输费用, 当场核对票、款, 妥善保管车票, 保持票面信息完整可识别。
- (2) 遵守国家法令和铁路运输规章制度, 听从铁路车站、列车工作人员的引导, 按照 车站的号导标志进、出站。维护公共秩序和运输安全, 尤其注意《铁路旅客运输规程》第 五十二条的禁运规定。

(3) 对所造成铁路或者其他旅客的损失予以赔偿。

4) 违约责任

当旅游合同当事人 方违反合同规定的义务时,即构成违约,应当承担违约责任,根据违约主体的不同会出现两种情况,一种是旅客违约,另一种是铁路运输企业违约。

- (1) 旅客违约。旅客由于自身的原因,无法按时乘车或出现不符旅客預期乘车需要的情况、如本次情误、座位错误等)时,应当由旅客自己未担法律后果,钦路运输企业对此不承担法律责任。旅客可以通过退票或改答车票进行补收。如果旅客选择退票,改签车票,超等运输合同的表示,旅客作为违约方要缴纳一定的违约费用;如果旅客选择资价签车票,超当了变更铁路运输合同,旅客和铁路运输企业应当按照新的合同承担权利和义务。
- (2) 铁路运输企业违约。由于铁路运输企业的原因造成旅客不能按票面记载的日期、 车次、座别、辅位乘车时、铁路运输企业应当承担违约责任。对此、铁路运输企业应重新 妥善安排。重新安排的列车、座席、铺位高于原票等级时,超过部分票价不予补收;低于 原票等级时,应退还票价差额,不收退票费。

3. 有关凭证管理的规定

1)铁路运输基本要求

旅客乘车应当购买有效车票并凭票乘车。旅客须按票面载明的门期、车次、席别乘车, 并在票面规定有效期内到达到站。对无票乘车或者持大效车票乘车的, 铁路运输企业有权 补收票款, 并按照规定加收票款, 扣不空付值, 铁路运输企业可以靠今下车。

2)铁路票证的具体规定

- (1) 车票票面应载明事项:发站和到站站名;座别、卧别;谷路;票价;车次;乘车 日期;有效期。
- (2) 崇种, 车票中包括字票和附加票两部分。客票部分为软座、硬座。附加票部分为加快票、於铺票、空调票。附加票是客票的补充部分, 添几革外, 不能单独使用。
- (3) 票价: 乍票票价为旅客乘车目的适用票价。承运人调整票价时, 己售出的车票不再补收或退还票价差额。
- (4) 售票与购票: 午票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按购票人的要求发售车票。

承运人可以开办往返票,联程票(指在购票地能够买到换乘地或返回地带有席位、铺位 号的车票),定期、不定期、储值、定额等乡种售票业务,以便购票人购票和使用。

承运人一般不接受儿童单独旅行(乘火车通学的学生和承运人同意在旅途中监护的除外)。随同成年人旅行身高 1.2 - 1.5 米的儿童,享受半价客票、加快票和空调票(以下简称儿童票),超过 1.5 米时应购买全价票。每一成人旅客可免费携带一名身高不足 1.2 米的儿童,超过 · 名时,超过的人数应买儿童票。儿童票的座别应与成人车票相同,其到站不得远 1.成人车票的到站。免费乘车的儿童单独使用卧铺时,应购买全价卧铺票,有空调时还应购买半价空调票。

① 优惠或优先安排情形如下。

在校学牛凭附有加盖院校公章的减价优待证的学牛证(小学生凭书面证明),每年可享 受家庭在院校(实习地点)之间4次单程半价硬座客票、加快票、空调票。动车组列车只发 售。等座车学生票,学生票为全价票的75%。新生凭录取通知书、毕业生凭学校书面证明 可购买一次学生票。

伤残军人(解放军或武警)凭革命伤残军人证、人民警察伤残抚恤证享受半价的软座、 健座客票和附加票。 20 人以上乘车日期、车次、到站、座别相同的旅客可作为团体旅客,承运人应优先安排,如道发代用票时除代用票特票本人外,每人另发一张团体旅客证。

② 有下列情况时只补收票价,不核收手续费。

应实票而未买票的儿童只补收儿童票。身高超过15米的儿童使用儿童票乘车时,应补收儿童票价与全价票价的差额。

持站台票上车送客未下车但及时声明时,只补收至前方停车站的票款。

经站、车同意上车补票的。

③ 下列情况只核收手续费。

旅客未按票面确定的目期、车次乘车(含错后乘车2小时以内的)但乘坐票价相同的列 车时,列车换发代用票,超过2小时均按失效处理。

旅客所持车票日期、车次相符但未经车站剪口的应补剪;中转换乘或中途下车应签证 而未签证的应补签。补剪、补签只核收于续费,但已使用全到站的车票不再补剪、补签。

(5) 檢票、验票: 车站对进出站的旅客和人员应检票, 列车对乘车旅客应验票。对必须持证购买减价票和各种乘车证的旅客应当核对相应的证件。验票应打查验标记。

铁路稽查人员凭稽查证件、佩戴稽查臂意可以在车内验票。

(6) 变更: 旅客不能按票而指定的日期、年次乘车申,在列车有能力的前提下可以办理。次提前或改晚乘车签证手续,办理改晚乘车签计手续载晚不超过开车后2小时, 相体 次提前或改晚乘车签证 上述 "京晚车" 字梯 于加盖站名戳。

动车组列车车票办理改晚乘车手续时,推迟乘车的时间应当在车站售票的预售期内。

旅客在发站办理改签时,改签后的车次票价高于原票价时,核收票价差额;改签后的 在次票价低于原票价时,退还票价产额。

(7) 误售、误购、误乘的处理:发生车票误售、误购时,在发站应换发新票。在中途 法、原票到站或列车内应补收票价时,换发代用票、补收票价差额。应退还票价时,站、 车应编制容达让录空旅客,作为乘车至正当到结要求退还票价差额的凭证,并应以最为便 的负在将旅客误接个正当到选,助不收取「账费或退集费。

因農售、濃麴或误乘需送回时, 承运人应免费将旅客送回。在免费送回区间, 旅客不得申途下车。如中途下车, 对往返乘车区间补收票价, 核收手续费。

由于读售、误购、误乘或坐过了站,在原票有效期不能到达到站时,应根据折返站至 正当到站间的里程,重新计算车票有效期。

4. 承运人的责任

(1) 对旅客人身的责任。因铁路行车事故及其他铁路运输事故造成人身伤亡的,适用 无过错责任,铁路运输企业应当承扣赔偿责任。赔偿责任限额如下所述。

铁路运输企业依照相关规定应当承担赔偿责任的,对每名旅客人身伤亡的赔偿责任限额为人民币15万元,自带行李损失的赔偿责任限额为人民币2000元。

铁路运输企业和旅客可以书面约定品于前款规定的赔偿责任银额。

铁路运输企业依照规定给付赔偿金,不影响旅客按照国家有关铁路旅客意外伤害强制,保险规定获取保险金。

但事故发生是由以下原因造成的, 铁路运输企业不承扣赔偿责任或减轻责任。

① 如果人身伤亡是因不可抗力引起的,即发生了铁路运输合同当事人无法预见、无法预防、无法避免和无法控制的事件,如自然灾害等。

②被害人自身的原因造成或承运人能证明伤亡是旅客故意或重大过失造成的,如旅客在铁路线路上行走,旅客自身患有严重的心脏病等。

③ 经承运人证明事故是由承运人和旅客或托运人的共同过错所致,应根据各自过错的 程度分别承担责任。

重例 6.2

乘坐火车旅游窗外飞来石伤击案

案情简介

張早承火车前往云南旅游 在与由军间或了陈启教如保险 在人至市种途中。突然一块 七宋的石头上就了火车车。的城镇,将 "广军飞江早上的"张星不再下降亚旅游计划 人 陈治疗 16后,依果间铁路省运动。)要求。"张损失,但是铁路的门众上战为不可抗力为由拒 绝承积赔偿告任。

> 豪库来原。国家旅游局领特罗主盖片管理研、旅游服务案例分析。 北京:中国旅游出版社、2007)

*

案例评析

執動法 第十条规定 "铁路业务企业与"保护特别和货物运输的安全、做各两车还有 看到大 是五十八条规定 "因过于行车"为公司中心结 一次点或人身有它的。铁路一次 企业应与净化。"在主任 如果是 老的一样 理赔点。在公司以应有责任的第一者追 偿还 (1953年)。15年4年的原本规则,第一条本位之上更是 人工。

- (2)铁路运输企业应当对承运的货物、包裹、行李自接受承运时起到交付时止发生的灭失、短少、变质、污染或者损坏,承担赔偿责任。
- ① 托运人或者旅客根据自愿申请办理保价运输的,铁路运输企业按照实际损失赔偿, 但最高不超过保价额。
- ② 未按保价运输承运的,铁路运输企业按照实际损失赔偿,但最高不超过国务院铁路 上管部门规定的赔偿限额,如果损失是由于铁路运输企业的故意或者重大过失造成的,不 适用赔偿限额的规定,按照实际损失赔偿。
- ③ 托运人或者旅客根据自愿,可以向保险公司办理货物运输保险,保险公司按照保险 合同的约定承担辦偿责任。
- ④ 托运人或者旅客根据自愿,可以办理保价运输,也可以办理货物运输保险;还可以 既不办理保价运输,也不办理货物运输保险。铁路运输企业不得以任何方式强迫办理保价 运输或者货物运输保险。
- ⑤ 铁路运输企业应当按照合同约定的期限或者国务院铁路主管部门规定的期限,将货物、包裹、行李运到目的站:逾期运到的,铁路运输企业应当支付违约命。
- ⑥ 铁路运输企业逾期 30 日仍未将货物、包裹、行李交付收货人或者旅客的,托运人、 收货人或者旅客有权按货物、包裹、行今天失向铁路运输企业要求赔偿。
- (3)免责事由。由于下列原因造成的货物、包裹、行李损失的,饮路运输企业不承担 赔偿责任:①不可抗力;②货物或者包裹、行李中的物品本身的自然属性或者合理损耗; ③托运人、收货人或者旅客的过错。

6.4 旅客公路运输管理相关规定



公路运输业是我国国民经济中的 个重要部门。改革开放以来,我国的公路运输业得到飞速的发展。对我国国民经济的发展起到支撑和保证作用。在我国综合运输体系中具有基础性地位。公路运输已成为现代社会生活方式的重要组成部分,是旅游业不可或缺的重要交通运输方式,是城际间旅游、城乡间旅游、特别是森林旅游、运动健身旅游、乡村旅游等的重要交通运输方式、我国

公路交通运输的法制建设,以1997年7月3日通过的《公路法》和2003年10月28日通过的《省路输的法制建设,以1997年7月3日通过的《省路交通安全法》为核心和标志。

6.4.1 旅客公路运输管理机关

国务院交通主管部门主管全国道路运输管理工作。

县级以上地方人民政府交通主管部门负责组织领导本行政区域的道路运输管理工作。 县级以上道路运输管理机构负责具体实施道路运输管理工作。

6.4.2 旅客公路运输管理

1. 旅游客运合同

旅游客运合同是指旅游者和承运人签订的,由旅游者按照约定支付运费,承运人按照 约定的运输时间。方式、路线,将旅游者及其行李从起运地安全、正点透达目的地的书面 协议,这里所指的旅游客运合同一般适用于旅客自上选择车辆出行的情况,旅客参加旅行 社题旅行团出行不适用该合司,而适用和旅行社签订的旅游合同。



陆基诉南京长途客运总公司客。

定情简介

胜早生严者支充区里和几个去四、核心疾病。使小自己所有单位的智能最优更并在相逢。 沈夏放达为自己的"在19中年的是"特别,企会运行军设计并向而行为,成立可下及为车队支 相撞。胜早的几乎多历严重,经权力无效死亡。往早和对了均不可有变更伤。经交流部。[1]从 定。使某"各借查通行"。进反了一直选变"安全法"的有关规定。在这次市故中仍负于要是 任一而告证是法律任而人任务的占户区户的方面。在区分于现象。未已接得安全,对这起 事故广负次要进行。事后胜星将使星所压度点长定气车客运点公司和其所在单位上并省纳交 信息中心起诉到法院。

诉讼中原告的是 對於要接合同关系诉讼。原告认为一届作的命信申中心是免费逐原告。 但实际上已经与自己制成了运输合。主系,而且在这起手故中本单的的转发负有一定的表 任 被告南京代途后任备返总公司在这起事故中负主要责任。也应与对原告进行赔偿。被 告请卓长途气车客运停台司辞行。该公司与厚告设有台同关系。故请求决院驳回对该公司的诉讼请求。被告结案信息中心辩行。这起案件是道路交通最故。应该按道路交通事故处理办法的有关规定进行处理。

室间末掉 nttp_blog sina com cn s b og-6153cbef0100gwp8 ntm 2018-9-26)

室例评析

去除經軍理以为一本黨中原告起诉了这起事故中的两个责任方。但是在诉讼过程中原告 方案情要按合同法律关系进行诉讼、根据本案上等。南京长多与车客进党公司与原告之间不 存在合同。由此是关系、所以下与为手相告司之任,但从上校的为生员主要责任。因此后为 对修告诉担保权责任。特定的与中心量产在为实上与等告方型或了承运关系,但的遗信型中 少为重告虚拟的联系。无偿服务、基性基在法律上自视为好受招求、故意与适当、轻纳资信 息中心的民事责任。

2. 客运经营企业的义务(同时也是旅客享有的权利)

- (1) 保证旅客人身财产安全的义务 保证旅客人身财产安全的义务是客运经营企业 的育要义务。对旅客提供的旅游交通服务,应当保证符合保障人身、财产安全的要求。 对可能危及人身、财产安全的情形。必须向旅客作出必要的说明和明确的警示,包括旅 客安全乘运的说明、旅客的安全检查。对旅客托运的行 字物品数量、大小、包装、安 传,以及各类交通工具自身的近宜载运旅客所必须具备的天气、基本设施、基本服务条 件等。
- (2)提供连续、稳定作业的义务。班线客运经营者取得道路运输经营许可证后,应当 向公众连续提供运输服务,不得擅自暂停,终止或者转让班线运输。
- (3) 按规定线路运输的义务。承运人依旅游交通合同规定,应当按照客票载明的时间、 班次、路线运输旅客,按照约定的或者通常的运输路线将旅客、货物运输到约定地点。从 事包车客运的,应当按照约定的起始地、目的地和线路运输。

从事旅游客运的,应当在旅游区域按照旅游线路运输。

- (4)禁止强制交易的义务。客运经营者不得强迫旅客乘车,不得甩客、敲诈旅客;不 得擅自更换运输车辆。
- (5) 履行安全管理的义务。履行车辆驾驶人的义务,包括遵守交通规则、文明驾驶, 进行车辆的安全检查,参加机动车第三者责任强制保险制度等。
- (6) 赔偿义务。客运经营者在运输过程中造成旅客人身伤亡,行李毁损、灭失,当事 人对赔偿数额有约定的,依照其约定;没有约定的,参照国家有关港口间海上旅客运输和 铁路旅客运输赔偿责任限额的规定办理。
- (7) 其他。承运人在运输过程中,还需要提供一些服务,如《合同法》第三百零一条规定:"承运人在运输过程中,应当尽力救助患有急病、分娩、遇险的旅客。"

金融 6.4

旅客诉大巴入身损害赔偿纠纷案

案情简介

问题

张某可否要求 A 旅游客运公司承担赔偿责任? 为什么?

| 東下 末原 nttp | weriku baidu | cm vew aba1b1/t 2 '284b73f242508a,rtml、2018-9-20) **案例评析**

- 🔗 小贴士 -

3. 旅客的义务(同时也是承运人的权利)

1) 支付运输费用的义务

承运人向旅客提供交通运输服务,旅客应当支付相应的对价,即运输费用。如果由于旅客的原因导致客票变更、补票、退票的,旅客应按规定支付相应的费用。如果由于旅客的原因导致漏乘、错乘、客票遗失等引起客票作废的,承运人不承担责任,支付的票款不予退还。

2) 凭票上车、接受检查和遵守相关乘车规定的义务

旅客应当持有效客票乘车,旅客乘车应接受相关的安全检查,包括客票检查、行李检查。旅客间因争抢座位或者其他原因争吵打斗,伤害其他旅客,损害他人物品或者损坏客车设备、设施的,由有过错的一方承担赔偿损失。

3)遵守国家关于携带行李物品的规定

旅客携带或者托运的行争物品中不得夹带武器,易燃、易爆、有毒、有腐蚀件、有放射性、可聚合物质、磁性物质及其他危险物品。旅客也不得携带国家法律、法规和规章禁 止携出、携入或者过境购物品。旅客携带危险品或者其他禁运物品上午,造成损害结果的, 除承担相应的刑事责任、行政责任外、还应当承担赔偿损失责任。

4) 遵守相关交通规则

乘车人不得向车外抛撤物品,不得有影响驾驶人安全驾驶的行为。

4. 承运人的法律责任

根据承运人违反义务的性质和内容可将承运人责任分为以下3类。

1)民事责任

在公路运输过程中, 出现了旅客人身伤亡、财产损失的情况, 根据《合同法》的规定, 承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任。承运人对运输过程中货物的毁损、 灭失承扣损害赔偿责任。

2)行政责任

承运人违反交通运输管理法规,造成事故,除赔偿旅客的损失外,对情节严重,尚未达到犯罪程度的,应给予行政处罚。公安机关交通管理部门对机动车驾驶人违反道路交通安全法律、法规的行为,除依法给予行政处罚外,实行累积记分 b度.公安机关交通管理部门对累积记分达到规定分值的机动车驾驶上,扣留机动车驾驶市,对其进行道路交通安全法律、法规教育,重新考试,考试合格的,发达其机动车驾驶证。

3)刑事责任

承运人在运输旅客途中,交通肇事,造成旅客人身伤亡,达到犯罪程度的,应当追究 刑事责任。

如果损失是由以下原因引起的, 承运人可以免除责任或相应地减轻责任。

- (1) 伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的。
- (2)对运输过程中发生货物的毁损、火失,承运人证明货物的毁损、火失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗,以及托运人、收货人的过错遗成的,不承担损害赔偿责任。

小测试

因 ,造成的集物 包書 行李损失的 铁路运输企业不承担赔偿责任

A. 不可抗力.

B 鎮物 到于 行李的物品本身的自木 內性

- C. 货物、包裹、行李的物品本身的合理损耗
- D. 托运人、收货人或旅客的过错



模拟法庭

张祖明与一一铁路局人身损害赔偿纠纷案

案情简介

對年 11月 熟值明持有效车票求记重庆至攀枝花的 N8×× 次统客列车 在列车上涨租明 发现在和国工在运动整备的 中国"及过"。这一分东进入水邮车站停车时,连有国下车 10000000。 依租明与决选人并创造延空有国 《存在国际》在《存在的过程中一连有国用刀片划场张租明 的左手着。列车至这学校走场后,张州时恢复产学校夜市中。医院治疗。出院后,张租明向 铁路部门提出索赔,结果铁路部门以种种理由拒赔。

本案中诉讼角色

原告:张祖明 被告:××铁路局

庭审图示



法官

原告证務 1: 被告治安防范 措施不力……

原告诉称 2: 被告应承担民

事赔偿责任……

原告诉称 3: 被告应赔偿 33 153.04 7L*****

88

被告辩称 1. 原告受仇不是 铁路企业及职工造成的……

被告辩称 2: 原告在事发时 未及时报警……

被告辩称3:被告在原告 受伤后采取了及时、有效的 救助……

4 CDQ



推告诉托 1 原告受伤是由于被告台安防范措施不力 管理行为存在所属所致、被告却 拒赔相关费用。"「³

冲告诉称 2 被告广承社民事运信责任、第二人庁有国负连带责任

原告 5 行 3 一按告 「14 写生 4 : 1.4 16 772 元 8 286・20・10 。 「民工業 8 444 39 元 、15 820 12 20・2・134 17 長 38、25 元 15 820 12 20・2・14 1 任存(人作・助・サ 21: 元 15・14 1 は終め分析。中です。000元 ユ ゴーヤ・1 台戸書 204 4 元 1 労免計定費 500元、交通费 140元,共計 33 153.04元。同时承担本案诉讼费。

被告辩称 1、原告受伤不是铁路企业及职工适成的、而是由第二人庄有国造成的、被告不应当承担事任。

被告辩约 2 原告在事发时未及时报警、其如首事件有误 自己亦有事任

被告辩称 3 被告在原告受伤后。以了及时 有效的故即 并支付了全部的往院费用

报告辩释 4 被告并未拒绝对等告的赔偿 而是多次与停告协商信偿事宜,但由于种种 原因,未达成一致。

被告诉称 5 对重告提出的目标。特定要求 被告认为 原告的伤处生定依据的是 职工 工作与职。病故我投资全定生产,依据、错误的 该奉定未禁。故对独立宣信金 仿她评定 费不予认可 护理要 多有工程计算的医 "管例 "予证。 是工程广州农党诉去院所在地的 行业上一年度职工平均工程计量进行计算 "核告对争告提出的任职认有利助费、铁路总外伤 害保险费、比院后继续治疗费、交通费不持异议。

法院审理查明

法院裁判理由

法院判决

- · 1. 破售· · · 许路。《专用告诉《旧典》在《信全》误工费》护理费。任院伙自和助要。 继续治疗费、伤残评定费、交通费,共计16 020.48 元。
- (2) 駁回原告张祖明的其他诉讼请求。

(案例来源: http://www.110.com/panli/panli 76483.html, 2018-9-26)

本章小结

通过本章的学>J, 了解我国《民用航空法》《铁路法》《道路交通安全法》等有关交通 运输管理的法律法规、掌握《合同法》及相关法律法律法权旅客和承运人之间权利、义务的 规定,以及承运人责任的承担,厘请交通运输合同纠纷发生原因及其损害赔偿范围,承运 人免责或责任诚轻的情形,最终为旅客适当解决旅游交通管理纠纷,维护自身合法权益提 供有效可行的办法,促进交游运输业的良好有序发展。



关键术语

旅游交通法 承运人 托运人 客票 赔偿责任 违约责任

习 题

1. 名词解释

- (1) 旅游交通法 (2) 航空承运人赔偿责任最额 (3) 铁路运输合同
- (4) 公路承运人的民事法律责任

2. 填空题

- (1) 是航空旅客运输合同订立和运输合同成立的初步证据。
- (2)《铁路旅客运输损害赔偿规定》第八条规定、旅客或者具继承人向铁路运输企业要求赔偿的请求、应当自事故发生之日起 日内提出、铁路运输企业应当自接到赔偿 请求之日起 日内答复。

3. 简答题

- (1) 航空承运人免责或减轻责任的情形有哪些?
- CT ME LANCES AND ADDRESS OF THE APPLICATION ADDRESS OF THE APPLICATION AND ADDRESS OF THE APP

4. 思考题

(1) 什么是违约责任? 铁路运输合同中

,

5. 实训题

季性流光。含先生 6.14 名4 mm,完了2008 年 9 月 25 号 9 6 内 航空公司基次航时的现代。 由广西北南流行公、把土地、高、F、流流、L、毛球大、上、扩加1、京连8 mm。14 4 年常办 理管明于 划、"净" 2、12 平方 1 一名 8 mm。进行程、当晚不飞北京、飞机到长沙后安排住 商、税、次国再平平 1 mm。14 年 1 mm,15 mm,16 mm,17 mm。17 mm,18 mm,18 mm。18 mm

2008年9月2日で、13 × 核(下)、、キモデル)に布与は特殊が止合同、 不重な業的では、キテント 審か生産へ中が手足、チ月中が 改造まで主党がけた可比 乗り付きしても思いるでいた。とは、サジードアルフターが用的加速、升路保証を賠 償金1000元、経済機失2250元及精神協失費1000元。

物则延定是天气中的。每手不可能力。"该位字"公司代理人表示。当时北部海地区出现八级大风。因为轻风重、输进才出现了维区。该位理人们。与主的证太了。至告等人把他身机、 著持要求"种铁过北京"等下足足位之内的手盖。他们已经各套先生等人。选择一位10点机场

季先門司章 图画目长 车北京版下时间另一切时间制 等等。可用执行此段下时任务 必须向"全"。则由请求的证证证。 而或告并中申述 或告处证证处设据。根据规则请见对 起飞时间阻益注证证。是并下码证证证 "可被告来及时"知识产 并且没有尽力或好解释工 作 以数价当以为企证只是还见证。程并主改变 证告专项多类的知言权。造成原告无法作 出最份合同身有益的政策。其序原示与零售的多点等用。并中存在多大失误

(案例来源: 王志雄,旅游法规案例教程,北京: 北京大学出版社,2012)

问题

法院这样处理的理由和根据是什么?

旅游出入境及出国旅游管理制度

知识要点	掌握程度	相关知识
1. 中国公民, 外国公民让大	A5 45	护照、答言、旅游市、通行正的概念、中国公民人私出现和
2. 田入境各项检查制度	熟悉	海美检查、边防检查、卫生检疫和动植物检疫的规定
3. 物度 / 2	qir tea	游礼度的具体规定
4		* ·
5. 中国公民边境旅游管理 ^{角度}	掌握	中国公民边境旅游管理制度的规定

技能要点	能力要求	应用方向
1. 中国公民, 外国公民出入 境所持证件及手续办理	掌握	正确办理旅游出入境业件及出入境手续
2. 中国公民出境旅游目的地 制度、组团社审批制度和组 团旅游记度的运用		中国公民出境旅游业务的经营与管理



室例简介

1章传来等 http://www.doc88.com.p.23c79~265696.html /2018-9-26

回駛

1 甲族行行的辩解原法是否符合法律规定?

- 2 甲族(ではった)関係、「動魚」(もついる) 第九如体 人堂?
- · 5 / 对处某与甲族引在否订的包件统《含点应当如何处理》

案例评析

- 1 甲酸の社的原法不符合法律規定主管及法 第八十字第 等規定 旅行社委托其他既示け代刊的場合工作等产品开与党会表示完全工等 医国有包分旅游等同中。助达托社市民建立保障事業の 本文中 甲烷氧代申素板 (大き)11世的名文重求以自己的名文的条款大量主人并分等方法的。 世末義國之時 人支托され甲腺力代理社的基本信息 因此 後包 (大きの)一斉を2年申述、たと、成立
- 2. 甲氧化环 [1 每尺 51 日] 产"" "大汉出口" 产品 新几字第二次规定 "当市人口 立合同。产品有用的企具工程中,力制力"两种重化" 有种重化的 无言语性抗疾症 格、作诸从内部操作性的 新克、本乡中,甲氧化环以自己的名义多过出境依然合同。该 合同无效。
- 5 高向去。萨西士、李将定一令同无效或者被物种后。风疹合同般得的财产。成于 予以应过一不转变的对者?有点类应证的。同一些证的。有一错的。方向 计一等对方因的 所使到的服务。双方都有,钟的。有一名自身相对方面处理。而是一种能力的转移。由于方式无规 经营加速上等。把自己等于由于通常等等。为是不需要表现于特许费用33.950元。关于虚 成型、旅游合同己等由乙等于由于原产完全。为是不需要表现于特许费用33.950元。关于虚 的一天行程和四种类数十十、加到十一天的提出。如此与有导致者由此"光锋"来对对是被决定 的现象,是于陈春时程序的发展。在常见,中国也是16.960元,如此是中中能对由现在全部能行理用,则处是也由于程序和能力,将在概念可提出来及要更优势中能行过。即各自远处则产

7.1 旅游出入境管理制度

随着旅游业的加速开放,出境旅游与入境旅游所形成的旅游国际性联系更加密切。 2017年,我国出入境人员总数达到5.98亿人次。2018年1 6月,全国出入境边防检查机

7.1.1 相关基础概念

出入境是出境入境的简称。出境是指由中国内地前往其他国家或者地区,由中国内地前往 香港特别行政区、澳门特别行政区,由中国大陆前往台湾地区。入境是指由其他国家或者地区 进入中国内地、由香港特别行政区、澳门特别行政区进入中国内地、由台湾地区进入中国大陆。

护照是各主权国家发给本国公民出境、旅行、居留、入境的证件,标明持证人的国籍、 身份及出国目的等信息,是 国公民向本国或外国当局证明其身份的支持。

出入境通行证是由入中国国境、边境的通行证件,由省级公安部门及其授权的部门签 发。出入境通行证在有效期内可以一次或多次出入境。、

签证是指一个国家官方机关发给本国人或外国人出入本国国境或在本国停留、居留的 许可证明、即在护照上或者在其他有效的旅行证件上。中国签注、表示准许具出入或经过该 国国境。签证一般签注在护照上,也有的签注在代替护照的其他旅行证件上,有的还颁发 另纸签证。

边防检查是指国家对外开放的港口、机场、国境车站和通道及特许的进出口岸设立的 边防检查站,对进出国境的人和物进行检查。

7.1.2 旅游出入境的管理机关

《出境入境管理法》第四条规定:"公安部、外交部按照各自职责负责有关 出境入境事务的管理……公安部、外交部可以在各自职责范围内委托县级以上 地方人民政府公安机关出入境管理机构、县级以上地方人民政府外事部门受理 外国人入境、停官居留申请。公安部、外之部在出境入境事务管理中、应当加量沟通配合, 并与国务院有关部门密切合作。按照各自职责分上,依法行使职权,承担责任。"

1. 出入境签证管理机关

中华人民共和同县外使馆、领馆或者外交部委托的其他驻外机构(以下称驻外签证机 定)负责在境外签发外国人境签记。中国政府在国内受理外国人入境、设境、停留、居 留、求学和旅游签证的机关,是公安部、公安部授权的地方公安机关及其出入境管理机构, 以及外交部、外交部授权的地方外事部门。

在特定情况下,依据国务院规定,外国人也可以向中国政府主管机关指定口岸的签证 机关申请办理签证。例如,海外旅游者来中国旅游,应当到中国的外交代表机关、领事机 关或者外交部授权的其他驻外机关申请办理签证:旅行社按照国家有关规定组织入境旅游 的,可以同口岸签证机关申请办理团体旅游签证。

2. 边境检查机关

出入境边防检查机关负责实施出境入境边防检查。国家在对外开放的口岸设立出入境边防检查机关。中国公民、外国人及交通运输工具应当从对外开放的口岸出境入境、特殊情况下,可以从国务院或者国务院授权的部门批准的地点出境入境。出境入境人员和交通运输工具应当接受出境入境边防检查。

出入境边防检查机关负责对口岸限定区域实施管理。根据维护国家安全和出境入境管 建秩序的需要,出入境边防检查机关可以对出境入境人员携带的物品实施边防检查。必要 时,出入境边防检查机关可以对出境入境交通运输工具载运的货物实施边防检查,但是应 当通知癖差。

3. 停留居留管理机关

县级以上地方人民政府公安机关及其出入境管理机构负责外国人停留居留管理。

签证、外国人停留居假证件等出境入境证件发生损毁、遗失、被流抢或者签发后发现 持证人不符合签及条件等情形的,由签发机关宣布该出境入境证件作废。伤迹、变迹、骗 取或者被止件签发机关宣布作废的出境入境证件无效。公安机关可以对前款规定的或被他 人置用的出境入境证件子以注销或者收缴。

出境入境证件的真伪由签发机关、出入境边防检查机关或者公安机关出入境管理机构认定。

7.1.3 旅游出入境的证件

《出境入境管理法》第九条第一款规定:"中国公民出境入境、应当依法申请办理护照 或者其他旅行证件。"

1. 护照

护照是一国公民向本国或外国当局证明其身份的文书,是各主权国家发给本国公民出境,旅行、居留、入境的证件,其目的是证明其证人的国籍、身份及出国目的等。

我圆颁发的护照分为外交护照、公务护照、普通护照。外交护照由外交部签发。公务护照由外交部、中华人民共和国驻外使馆、领馆或者外交部委托的共他驻外机构。以及外交影委托的省、自治区、直辖市和社区的市人民政府外事活门签发。中国公民比境旅游应申请办理普通护照。普通护据由公安部出入境管理机构或公安部委托的县级以上地方人民政府公安机关出入境管理机构。以及中华人民共和国驻外使馆、领馆和外交部委托的县健驻外机构签发。中华人民共和国护照有效明5年,可以延期两次,每次不超过5年。申请延期应在护照有效期满前提出。在国外、护照延期,由中国驻外国的外交代表机关、领事机关或者外全部授权的其他驻外机关办理。在国内,定居国外的中国公民的护照延期,由省、自治区、直辖市公安扩(局)及其授权的公安机关出入境管理部门办理,居住国的公民在出境前的护照延期,由原发证的或者户口所在地的公安机关出入境管理部门办理。

1)因私出境申请护照

因私出境包括定居、探亲、访友、维承财产、自费留学、魏业、旅游和其他私人事务。 中国公民团私事出境。应当向户口所在地的市、县公安部门提出申请,提交以下手续,交 晚户口簿或者其他户籍证明;填写出境申请表、提交所在工作单位对申请人出境的意见; 提出与出境审由相应的证明。如果中国公民出境旅游。必须提交旅行所需外汇费用证明。

居住国内的公民经批准出境的,由公安机关出入境管理部门发给中华人民共和国护照,并阶发出境登记卡。

2)因公出境申请护照

中国公民因公务出境,由派遣单位向外交部或者授权的地方外事部门申请办理出境证件;海员因执行任务出境,由港务监督局或港务监督局授权的港务监督办理出境证件。

2. 旅行if

中华人民共和国旅行证是中国旅行者出入境的主要证件,由中国驻外的外交代表机关、 领事机关或外交部授权的其他驻外机关颁发。旅行证分为'年·次有效和'年多次有效两 种, 由特证人保存、使用, 旅行社需变更或加注旅行证的记载事项, 应提交变更材料、加 注事项的证明或说明材料并向预证机关提出申请。

3. 出入境通行证

出入境通行证是出入中国边境的通行证件,由省级公安部门及其授权的部门签发。证件在有效期内可以一次或多次出入境。

《出境入境管理法》第 | 条规定:"中国公民往来内地与香港特别行政区、澳门特别行政区,中国公民往来大陆与台湾地区,应当依法申请办理通行证件,并遵守本法有关规定。 具体管理办法由国务院规定。"

4. 签证

中国公民凭有效护照或其他有效证件出入境,无须办理签证。如果中国公民前往其他国家(或地区),还需要取得所去国(或地区)、中途经过或停留国(或地区)在其有效证件上签证,或者取得其他入境许可证明,但是,中国政府与其他国家政府签订互免签证协议或者公安部、外交部另有规定的除外。如果中国公民以海员身份出境入境和在国外船舶上从事工作的,应当依法申请办理难员证。

签证的登记项目包括签证种类,持有人姓名、性别、出生日期、入境次数、入境有效期、停留期限,签发日期、地点,护服或者比他国际能行证件号码等。

在我国、签证根据外国人的身份与护照的种类。可分为外交签证、礼遇签证、公务签证和普通签证 4 种,根据需要次数和时间限制。分为长期签证和短期签证、一般是一次出入境有效。有些国家为加强及好变往,在互惠原明的基础上。互免签证手续,也有许多双边条约规定互免签证手续。旅游者办理护照后,按照国际惯例。一般按护照种类发给相应签证。但也可发给高于或低于护照的签证。

出国旅游应向目的地国的驻华使馆、领馆办理答证申请;没有使馆、领馆,也没有其他使馆代办业务的,则需到办理该国签证机关的国家办理,出国旅游要提前办理签证;办好答证要特别注意有效期和停留期。

-- 图 资料卡

根据「選挙人権」理法、「具数返亡」等リチモでは、運動制度権を支援的に手柱を採り 国人人権、1.4点標準は、同時と主義や原人できた第二押。注明はよって当相ないの元 以下的で数がに、具容成力に有限では、大手は連絡的「注。同时、まずごエストのから直机 条件整合的法の金属性。一般と同いが、相性「自一、時間の「建設體」の「停略」接輪車所 限制、私が選出利益送出場等の数減性措施。提高利法が平

7.1.4 中国公民出入境管理制度

1. 中国公民出入境手续的办理

《出境入境管理法》第十一条规定:"中国公民出境入境。应当向出入境边防检查机关 交验本人的护照或者其他旅行证件等出境入境证件,履行规定的手续,经查验准许,方可 出境入境。具条条件的口岸,出入境边防检查机关应当为中国公民出境入境提供专用通道 等便利措施。"

中国公民出境入境,从对外开放的或者指定的口岸通行,接受边防检查机关的检查。 国家在对外开放的口岸设立出入境边防检查机关。中国公民、外国人及交通运输 L 具 应 当 从对外开放的口岸出境入境,特殊情况下,可以从国务院或者国务院授权的部门批准的地 点出境入境。出境入境人员和交通运输工具应当接受出境入境边防检查。根据维护国家安 全和出境入境管理秩序的需要,出入境边防检查机关可以对出境入境人员携带的物品实施 边防检查。必要时,出入境边防检查机关可以对出境入境交通运输工具载运的货物实施边 防检查。仍是应当通知海关。

2. 中国公民不准出境的规定

《出境入境管理法》第十二条规定,中国公民有下列情形之一的,不准出境。

- (1) 未持有效出境入境证件或者拒绝、逃避接受边防检查的。
- (2)被判处刑罚尚未执行完毕或者属于刑事案件被告人、犯罪嫌疑人的。
- (3) 有未了结的民事案件, 人民法院决定不准出境的。
- (4)因妨害国(边)境管理受到刑事处罚或者因非法出境、非法居留、非法就业被其他 国家或者地区遗派,未满不准出境规定年限的。
 - (5) 可能危害国家安全和利益,国务院有关主管部门决定不准出域的。
 - (6) 法律、行政法规规定不准出境的其他情形。同境影同

7.1.5 外国公民入出境管理制度



1. 外国公民人出境管理的基本原则

- [1
- (1) 主管机关许可的原则。外国人入境、过境、停留、居留、必须经中国政府主管机关许可。主管机关;一是中国的外交代表机关、须事机关和外交部授权的其他驻外机关; 是公安部、公安部授权的地方公安机次及其出入境管理机构,以及外交部、外交部授权的地方外事部门。
- (2) 指定口岸通行。根据相关规定,外国人入出境,必须有对外国人开放或指定的口 岸通行,在北京主要是北京机场; 大津水运口岸在大津、海海中原油田海面交货点,空运 是天津机场;河北水运口岸在秦皇岛、唐山,空运口岸在石家庄。
 - (3) 接受边防检查的原则。
 - (4)保护外国人含法权利和利益的原则 在中国境内的外国人的合法权益受法律保护。 外国人的人身自由不受侵犯,非经人民检察流批准、决定或者人民法院决定,并由公安机 关或者国家安全机关执行,不受逮捕。
- (5) 遵守中国法律的原则。在中国境内的外国人应当遵守中国法律,不得危害中国国家安全、损害社会公共利益、破坏社会公共秩序。

2. 外国人入境签证管理

答证手续,实际上是一国实施有条件准许入境的措施。外国人入境,应当向驻外签证 机关申请办理签证,特殊情况上可以申请口岸签证。外国人申请办理签证,应当提交本人 的护照或者其他国际旅行证件,以及申请事由的相关材料,并接受面谈。外国人需要提供 的资料,有效护照或者能够代替护照的证件,签证申请表,以及近期2寸半身正面免短照 月,与申请入境、过境事由有关的证明。

外国人来中国定居或者居留一年以上的,在申请入境签证时,还须交验所在国政府指 定的卫生医疗部门签发的或者卫生医疗部门签发的并经过公证机关公证的健康证明书,健 康证明书自签发之日起6个月有效。

外国人申请办理签证需要提供中国境内的单位或者个人出具的邀请两件的,申请人应当 按照驻外签证机关的要求提供。出具邀请两件的单位或者个人应当对邀请内容的真实性负责。

1) 外国人向驻外签证机关申请签证

签证分为外交签证、礼遇签证、公务签证、普通签证。这是根据签证的待遇不同进行

区分的。依据不同的签证理由,签证分为因公入境签证和因私入境签证。

- (1)因公入境答证。对因外交、公务事由入境的外国人,签发外交、公务答证;对因身份特殊需要给予礼遇的外国人,签发礼遇签证。外交签证、公务签证、礼遇签证的签发范围和签发办法由外交部规定。
- (2)因私入境签证。对囚工作、学习、探亲、旅游、商务活动、人才引进等非外交、公务事由入境的外国人,签发相应类别的普通签证。普通签证的类别和签发办法由国务院规定。

2)外国人向口岸签证机关申请签证

出于人道原因需要緊急入境, 应邀入境从事紧急商务、工程抢修或者具有其他紧急入境需要并持有有关上管部门同意在口岸中办签证证明材料的外国人, 可以在国务院批准办理口岸签证业务的口岸, 向公安都委托的口岸签证机关(以下简称口岸签证机关) 申请办理口岸签证。外国人向口岸签证机关申请办理签证, 应当提交本人的护照或者其他国际旅行证件, 以及申请事由的相关材料, 按照口岸签证机关的要求办理相去了续, 并从申请签证的口岸入境。



出述人的经理表 完善了外国人签订签发制度 方字设施设计方法,现辖出现的国高件的单位"非常全人位"与伊拉拉。"高言生为古史"。全国为中国社 对品牌"证的"发明用 程序托口。"生活"与哪些等件了必要反应 明第二不予点发验证的代形。为给证证关键使用条单提供了制度保证。

200 年公安。 医家族岛巴大布 美手提养巴拉条证相关国体统各所证权的问题) 明 佈公安部规划的口气(过于)公在工作可外开校口点 北京 之为 天皇 中原 大连 福 压) 再安 特林 机等 产制 广 日本 章 智雄(冠口) 採酒 世北、为 田 平、路南 沙龙、海绵、赤豆 蜂起 李幸

3)外国人不予签证的情形

外国人有下列情形之一的, 不予签发签证。

- (1) 被处驱逐出境或者被决定遣送出境, 未满不准入境规定年限的。
- (2) 患有严重精神障碍、传染性肺结核病或者有可能对公共卫生造成重大危害的其他 传染病的。
 - (3) 可能危害中国国家安全和利益、破坏社会公共秩序或者从事其他违法犯罪活动的。
 - (4) 在申请签证过程中弄虚作假或者不能保障在中国境内期间所需费用的。
 - (5) 不能提交签证机关要求提交的相关材料的。
 - (6) 签证机关认为不宜签发签证的其他情形。

对不予签发签证的,签证机关可以不说明理由。

4)外国人免办签证的情形

外国人有下列情形之一的, 可以免办签证。

- (1) 根据中国政府与其他国家政府签订的互免签证协议,属于免办签证人员的。
- (2) 持有效的外国人居留证件的。
- (3) 持联程客票搭乘国际航行的航空器、船舶、列车从中国过境前往第三国或者地区, 在中国境内停留不超过 24 小时且不离开口岸,或者在国务院批准的特定区域内停留不超过 规定时限的。
 - (4) 国务院规定的可以免办签证的其他情形。





,出境人场管理法。为实际人才答证生度提供了支持标题。扩大了过途免答适用范围。完, 善了面时入境制度。现是外国机员及其支付多口格的基础的存城市。免答过境人员需要离开 口降和外国人因不可持为或者其他系令所因主要人输的。引从电声部1人编

定增入场管理法。进一步完造了广任外间人从发生心制。这一对于人境后可能从下与签证 种类不符的活动的介色人。与每间下进行增进。构定广任其人第二针对近年末外镇企业主拖 欠劳动者劳动规则也是企业经验的可能。规定。因为竞有关部门或者包、自治区、直转市人 保险的可以决定其不但主接

3. 外国人临时入境的情形

有下列情形之一的外国人需要临时入境的,应当向出入境边防检查机关中请办理临时入境手续。

- (1) 外国船员及其随行家属登陆港口所在城市的。
- (2)《出境入境管理法》第二十二条第一项规定的人员需要离开口岸的。
- (3) 因不可抗力或者其他紧急原因需要临时入境的。(7)
- 临时入境的期限不得超过15日。

对申请办理临时入境手续的外国人。出入境边防岭查机关可以要求外国人本人、载运其入境的交通运输上其的负责人或者交通运输工具出域入境业务代理单位提供必要的保证措施。

4. 外国人不准入境的情形

外国人有下列情形之一的,不准入境。

- (1) 未持有效出境入境证件或者拒绝、逃避接受边防检查的。
- (2)被处驱逐出境或者被决定遣送出境,未满不准入境规定年限的。
- (3) 患有严重精神證碍、传染性肺结核病或者有可能对公共卫生造成重大危害的其他 传染病的。 _____
 - (4) 可能允害中国国家安全和利益、砂环社会公共秩序或者从事其他违法犯罪活动的。
 - (5) 在申请答证过程中弄虚作假或者不能保障在中国境内期间所需费用的。
 - (6) 入境后可能从事与签证种类不符的活动的。
 - (7) 法律、行政法规规定不准入境的其他情形。

对不准入境的, 出入境边防检查机关可以不说明理由。

5. 外国人出境管理

外国人出境, 应当向出入境边防检查机关交验本人的护照或者其他国际旅行证件等出 境入境证件, 履行规定的手续, 经查验准许, 方可出境。

外国人有下列情形之一的, 不准出境。

- (1) 被判处刑罚尚未执行完毕或者属于刑事案件被告人、犯罪嫌疑人的,但是按照中国与外国签订的有关协议,移管被判刑人的除外。
 - (2) 有未了结的民事案件,人民法院决定不准出境的。
- (3) 拖欠劳动者的劳动报酬,经国务院有关部门或者省、自治区、直辖市人民政府决定不准出境的。
 - (4) 法律、行政法规规定不准出境的其他情形。

外国驻中国的外交代表机构、领事机构成员及享有特权和豁免的其他外国人的出入境 管理,其他法律另有规定的,依照其规定。

7.1.6 我国出入境检查制度

1. 海关检查的具体规定

海关是国家设立的,代表国家对入出境的运输工具、货物、物品的进出境活动进行监督管理的国家行政执法机关,具行使国家权力的基本特点是上权性和强制性。海关检查是指海关在国境、口岸依法对入出国境的货物、运输工具、行争物品、邮递物品和其他物品执行监督管理、代收关税和查禁走私等任务时所进行的检查。

外国旅游者来中国, 要接受海关对其入境运输 1. 具和行李物品的检查。旅游者不仅搭乘 8. 机、船舶或列车, 而且在邻近国家之间, 往往驾驶车辆、船舶等旅游, 因此各国都制定了对外国旅游者运输 1. 且由户监督的建设。 1. 出中国国境的旅游者应携带符合规定的 1. 个李物品交海关检查。旅游者应填写"旅客行李申报表"(一式两份), 经海关查验行李物品后签章。双方各执,份, 在旅游者回程时交海关验核。来我国居留不超过6个月的旅游者,携带海关认为必须复运出境的物品。由海关登记后放行,旅游者出境时必须将京物带出,旅游者携带的金银、珠宝钻石等饱物,如准备携带出境、应向海关登记,由海关发给让明书,以使出境时海关凭证核放。入出国境的旅游者携带的行今物品符合纳税规定的,应服备线费。

2. 边防检查的具体规定

为了禁止非法出入境,便利乘机人员和交通运输畅通,国家在对外开放的港口、机场、国境车站和通道及特许的进出口岸设立了边场检查站,要求入境人员填写边防检查出入境赞记下。对入出国境的人和物进行检查。自2007年1月1日起,免填入境赞记下的人员范围包含港澳居民、内地居民、台湾居民及华侨在内的所有中国公民。而且、符合礼遇条件并持有项目齐全名单的高级代表团、特用团体签证或名单的中国旅游团,以及列入交通运输工具上服务人员名单的员工,也可免填入境赞记下。 电填入境登记卡进一步缩短了入境旅客在边防检查现场的候检时间。边防检查的内容包括护照检查、证件检查、签证检查、出入境登记卡检查、行李物品检查、交通运输工具检查等。

1) 旅客出入墙边防检查

出境旅客应当交验有效护照、答证或其他有效的出入境证件,护照确发机关签发的"出境管记卡"(仅限首次出境时交验)。

中国公民出境旅游,必须特有护照、填写"出境登记卡"、经营出境旅游业务的旅行社 出具专用旅游团人员名单。

外国公民入出我国国境的应交验有效护照、证件、我国有关部门及驻外使馆、领馆签 发的有效答证。

外国旅游团入出我国国境的应交验有效护照、证件及团体签证。

对依法决定不准出境或者不准入境的人员,决定机关应当按照规定及时通知出入境边 防检查机关;不准出境或入境情形消失的,决定机关应当及时撤销不准出境或入境决定, 并通知出入境边防检查机关。

2) 行李物品、货物的检查

边防检查站根据维护国家安全和社会秩序的需要,可以对出境入境人员携带的行李物品和交通运输工具模达的货物进行重点检查。出境入境人员和交通运输工具不得携带或载运法律、行政法规规定的危害国家安全和社会秩序的违禁物品,携带、载运违禁物品的方边防检查站应当扣留违禁物品,对携带人、载运违禁物品的交通运输工具负责人依照有关法律、行政法规规定处理。任何人不得非法携带属于国家秘密的文件、资料和其他物品出

境; 非法携带属于国家秘密的文件、资料和其他物品的, 边防检查站应当予以收缴, 对携 带人依照有关法律、行政法规规定处理。出境入境人负携带或者托运枪友、弹药必须遵守 有关法律、行政法规的规定, 向边防检查站办理携带或者托运手续; 未经许可, 不得携带、 托运枪支、弹药出境入境。

3)交诵运输工具的检查

出境入境交通运输工具入境、过境、出境,必须从对外开放或者指定口岸通行,接受边防检查机关的检查和盖护。对交通运输工具的入境边防检查。在具最后离开的口岸进行。对交通运输工具的出境边防检查。在具最后离开的口岸进行。特殊情况下,可以在有关 注 管机关排定的地点进行。交通运输工具负责人或者交通运输工具出入境业务代理单位应当按照规定提前向出入境边防检查机关报告入境、出境的交通运输工具抵达、离开口焊的时间和停留地点,如实申报员工、旅客、货物或者物品等信息、交通运输工具负责人、交通运输工具由入境业务代理单位应当配合出境入边防检查,发现违反本法规定行为的,应当立即报告并协助调查处理。

3. 卫生检疫的具体规定

为防止传染病由国外传入或由国内传出,保护人身健康,各国都制定了国境卫生检疫 法,我国依据《中华人民共和国国境卫生检疫法》设立了国境卫生检疫机关,在入出境口 岸依法对包括旅游者在内的有关人员及共携等的动情物和交通1,其等实施传染稿检疫、检 测和卫生监督,具有经过检查,由国境卫生检查机关省可,才能入出境。

4. 动植物检疫的具体规定

为了保护我国农、林、牧、渔业生产和人体健康,维护对外贸易信誉。履行国际义务, 防正仓害动植物的绿。虫、杂章及其他有学生物由国外传入或由国内传出。我国同世界各 国都彻定了动植物检疫的法律。在我国边境口岸设立的口牵动植物检疫站,代表国家对入 吊境的动物、动物产品、植物、植物产品及运载动植物的交通工具等执行榜疫检查。旅游 者应主动接受动植物检疫,并按有关规定入出境。



因护照信息不符游客被判监禁案

安信符介

戛虎来原、http blog sina comich siplog 4916f95g0100gs5h html。2018 9-27)

宏例评析

1 中国公民计国核等的理办法 第四条第 禁稅定 未经国务院旅籍存在政部 用准 取得出售旅商。务经营资格的、任何单位和"人不记"。四经营或者、宣务 专案 请。等方 或要相将营工图核库。务 A 核环柱不具等的理止的等等格 起,转中国公民工团依靠业 务。是然是最近也国际营 中国公民工司等等等性力支,第二十六条规定 任何单约和 人方反本办法单四条的规定 未经知事。由定,或者以重务 专等 请。等方式或相经常出 国旅商业务的 由城岛行政部"其令保证上处理" 家或违法师傅 中处正法所得2 信以上 5倍。下的管数 因此 能存行政部"法令A 核可程停工用主经营 没权非法所得,并处违 法所得2 信以上5 信以下的智数。

2) 土地人地湾弹法。第十一条规定 "中国公民出埠入境。店内向土入埠边塘岭鱼机 关交差未入的护师内省区地域、10年、10年入海市村。从14年,20年间,15年,15年 出港入场。 中国人民土土等等于进步。至几条第二次报车。组成10年与五旅台者办 理商环间将进与出售手位。在7月以上"的6级20年至十大"任 各旅行在明知将养管的 护地财籍。万字不战失本旅行社的社会。其实参考。对于客户从为的协适。

7.2 外国公民入境旅游管理制度

入境旅游是我国旅游业的重要组成部分,体现了旅游产业的发展水平。各国十分重视 入境旅游的发展,往往采取完善入境旅游法律法规,简化入境手续的方式推进入境旅游计 规的实施,并广泛开展国际旅游合作。对于外国公民人域旅游管理,目前上要依据《旅游 法》《旅行礼入境旅游服务规范(LB/T 009—2011》》及 2007 年出台的《关于大刀发展入境 旅游的将导意见》、2009 年国等院发布的《关于加快发展旅游业的意见》等。

7.2.1 相关基础概念

境外旅行社是指直接为来华旅游者提供旅游产品和服务的境外旅游批发商及代理商, 即境内组团社的客户。

过境免签是指外籍人上依据过境国的法律或有关规定,从一国经转某国前往第三国时, 不必申请过增国签证即可过境,并可在过增国进行短暂停留的制度。

7.2.2 外国旅游者的邀请函、签证和接待计划

1. 外国旅游者的邀请函和签证办理

- (1) 境内旅行杜收到境外旅行社确认入境旅游的函电后,如果需要办理邀请函,应当填写邀请函及给境外旅行社及报围驻外使领管,一般宜亿入境官(约20人)收集所有入境人员签料,以备随时查阅和办理入境手续。需要办理邀请函的,组团社应当持函负相关旅游管理部门加高旅游客证差。邀请函官在收到用费后、旅游团入垮(约10天)面发出。
- (2) 外国旅游者的口岸签证及其办理。旅行社按照国家有关规定组织入境旅游的,可以向口岸签证机关申请办理团体旅游签证,包括我国国际旅行社和经批准的港澳旅行社组织,接待的旅游团。入境时,旅游团成员免填入出境登记卡。
- 个人签证申请可以由接待单位代办,团体旅游签证申请可以由我国国际旅行社和经批 律的港澳旅行社代办。持有口岸签证机关提前签发签证的外国个人或者团队可以从全国所 有对外开放口岸入境。旅游团人数小限,口岸签证机关签发的签证一次入境有效,签证社

明的停留期限不得超过 30 口。旅游团成员抵达口岸前,由接待社向口岸签证机关申请团体 旅游签证。接待社提前 3 人将旅游团名单传送至口岸签证机关。口岸签证机关提前 1 天将 审批情况通知接待社。口岸签证机关在旅游团成员抵达口岸后,发给团体旅游签证,也可 存旅游团抵达口岸前 24 小时提前做好签证空给接待社。

已经批准的旅游团名单原则上只能减入,不能增入或者换入。接待杜不得以仟何方式将组织、接待权转让给国内旅行社。旅游者领取签证后,需要申请变更或延期,诸如有效期延长、增加不对外国人开放地点,法律是许可的,但应向证代发放机关中办,并交验护照和签证、旅行证等让件,填亏变更或延期申请表,提供与变更或延期有关的材料,以及缴纳规定的费用。

公安部授权的口岸等证机关设在下列对外开放口岸: 北京、上海、天津、重庆、大连、福州、厦门、西安、桂林、杭州、昆明、广州(白云)、深圳(罗湖和蛇口)、珠海(拱北)、海口、三亚、济南、青岛、烟台、威海、成都、南京。



2. 外国旅游者的接待计划及实施

- (1)境内组团社或地接社应当根据境外旅行社确认的旅游团行程(通常在旅游团入境前 20天)编制好接待计划、经审核无误后、发送全各接待单位。
- (2) 若因境外旅行社要求或因有关接行单位原因导致计划出现变更,组团社应当及时更改相关预订, 近以书面形式通知相关接待单位和原外旅行社,确认变更后的新日程、要求及价格。
 - (3) 若旅游团取消成行,组团社应当及时取消相关预订。
 - (4) 若已产生取消费用,应当及时向境外旅行社通报并收取。

7.2.3 外国旅游者出入境与停留的规定

入境时,旅游团向边防检查站提交护照、团体旅游签证表(两联),旅游团成员免填入 出境登记卡。边防检查站查验无误后,在两联团体旅游签证表加盖入境验讫章,收存第二 联,将第一联发还旅游团供用境时使用。

旅游团成员在华旅游期间须随闭活动并整团入出境。如有擅自离团或非法停留的,接 特社须及时向当地公安机关报告,并协助公安机关做好遭送工作,对本人无力承担遭送费 用的,遣送费用由接待社负责。

对因不可抗拒的原因,旅游团成员不能随团离境的,由接待社出具公函并携团体旅游 签证表到当地公安机关出入境管理部门为其办理分团手续,并负责该成员在华期间的接待 工作直至在签证有效期内将其送出国境。

外国旅游团成员在华旅游期间须随团活动,旅游团人数不限,在华停留时间最长不超过1个月。

7.3 中国公民出国旅游管理制度

我国对中国公民出境旅游采取出境旅游目的地(Approved Destination Status, ADS)制 度。出境旅游目的地资格的获得采取协议谈判方式。中国公民出境旅游目的地的审批与开 放,是在拟开放作为中国公民出境游目的地向中国提出申请的前提下,由国家文化和旅游 部会同外交部、公安部研究以后,报国务院批准而确定。依据以下几个筛选标准:一是对 方是中国的入境旅游客源国,相互开放有利于双方旅游合作与交流; 是政治上对我国友 好, 开展国民外交符合中国对外政策的目标: ·是对方的旅游资源有吸引力, 服务设施话 上接待中国旅游者: 四是在外交、法律、行政方面, 对中国旅游者没有歧视性、限制性、 报复性的政策、中国旅游者的旅游和人身安全有保障。五是具有良好的交通和旅游可讲入 性。出境旅游目的抽制度,是特定时期中国关于公民出境旅游政策的一个创造,只是一个 讨涉性政策, 当越来越多的国家成为中国公民出境旅游的目的曲制, 这个协议就会失去意 义。出境旅游目的地开放的多少,直接关系到中国公民"境外消费"的范围,也从一个侧 而反映了出境旅游市场开放的程度。随着中国出境旅游目的地从港澳和东南亚向大洋洲, 舆逐渐向欧洲、北洲, 然后向美洲国家逐渐扩散, 中国的吊垮游组团社为中国公民出境旅 游提供的服务空间越来越大。国家旅游局 2002 年 5 月 27 日公布, 自 2002 年 7 月 1 日起流 行的《中国公民用国旅游管理办法》(2017年3月1日修订)。对中国公民国国旅游管理代子 具体规定、规范子族行社组织中国公民出国族游活动、保障子出国族游者和出国旅游经营者 的合法权益。截至2016年年底、国家旅游局许可3752家出境游组团社经营出境游业务。

7.3.1 相关基础概念

出国旅游团是指有经营权的旅行社组织的 3 人以上的出国旅游的团队。

出国旅游目的地是特我国政府批准、允许流行社组织旅游团队前往的国家和地区。

旅游证是指由中。对生外国的外交代表机关、频率机关或外交部授权的其他驻外机关频 发的中国旅游者出入境的主要证件,分为 有 次或两年多次有效两种,由持让人保存、 使用。需要变更或加洁旅行证记载事项的,应提供变更材料、加注事项的证明或说明材料 挂面额证机关棍出申请。

7.3.2 中国公民出国旅游的管理原则

1. 总量控制、配额管理

国务院旅游行政部门根据上年度全国入境旅游的业绩、出国旅游目的地的增加情况和 出国旅游的发展趋势。在每年的2月底以前确定本年度组织出国旅游的人数安排总量、并 下达省、自治化、直辖市旅游行政部门。省、自治化、直辖市旅游行政部门根据本行政× 域内各组团社上年度经营入境旅游的业绩、经营能力、服务质量,按照公平、公正、公开 的原则,在每年的3月底以前核定各组团社本年埠组织出国旅游的人数安排。

2. 组团社审批制度

组团社是指经国家旅游行政管理部门批准、特许经营中国公民出国旅游业务的国际旅行社。依据国家开办公民出国旅游的方针政策。从国家长远利益出发,国家根据坚持出入挂钩, 考虑地区合理分布,按市场需求循序渐进、动态管理的原则,对经营公民出国旅游的旅行社实行审批制度。未经国务院旅游行政部门批准取得出国旅游业务经营资格的,任何单位和个人不得擅自经营或者以商务、考察、埠训等方式变相经音出国旅游业务。

3. 出国旅游目的地审批制度

出国旅游目的地,是指我国政府批准、允许旅行社组织旅游团队前往的国家和地区。 出国旅游目的地国家、由国务院旅游行政部门公同国务院有关部门提出,报国务院批准信, 田国务院旅游行政部门公布。任何单位和个人不得组织中国公民到场院旅游行政部门公布的出国旅游目的地国家以外的国家旅游。组织中国公民到国务院旅游行政部门公布的出国旅游目的地国家以外的国家进行沙及体育活动、文化活动等临时性专项旅游的,须终国 务院旅游行政部门批准。截至 2015 年 3 月 29 日,中国己与 93 个国家签订了免签证协议, 36 年间家和地区对中国公民实施落地签证。《2017 年上半年中国出境旅游"大数据"》显示, 中国公民旅游目的地国家已达 153 个。

4. 以团队方式开展出国旅游制度

旅游团从,是指有经营权的旅行社组织的3人以上的出国旅游团,为保除参游人员的人身安全及合法权益,便于旅游服务质量的监督管理,防山旅游看非法滞留或涉足"二禁"(黄、蟹、毒),我国现定公民出国旅游上要以团队形式进行,并且每团流遭领从,暂不禁。理零星散客出国旅游。领队负责团队活动空租,代表组团社免责与境外接待社核治、保证团队旅游服务质量,处理突发事宜。组团社的职责:按核定的配额人数组团,办理参游人员报名、收费手续,填写"审核证明";要求境外按行利按照团队活动计划安排旅游,不得安租客加色情、赌团、毒品及危险性活动,对于团队定境外遇到转外困难和安全问题,领额须及时向我国驻外使馆、旅游办事处报告,出团社领及时向公安部门和旅游行政管理部门报告,对滞留不明的,组团社应须及购向公安部和旅游行政管理部门报告,有关企的、造返等事项,组团社位予以协助并负责举行费用,事后问被遣返人员造偿;协助有关部门做好团队行李验收等管理工作。公安机关的职责是查验参游人员提交的"审核证明"和费用及票;确认组团和参游人员的合法资格后,依照有关注律、法规办理出国旅游手续;在法定则限内作出批准或不批准的决定,通知参游人员、参游人员经批准出境,由公安机关出入境管理部门颁发护服,并附发出境卡。

7.3.3 中国公民出国旅游的签证手续

1. 申请签证所需证件资料

公民参师旅行社组织的团队出国旅游, 只需向公安机关提交有出国经营权的旅行社出 具的全额旅游费用发票, 办理探亲旅游, 还应提交亲友邀请证明, 亲友生活保证书和出示 我国公安机关的亲属关系说明。公安机关发给护照时, 还附发出境下。

出国团组或个人向外国驻华使领馆申办签证时,必须备养一切必要的证件、资料、 表格、照片和签证费用等,这些证件、资料包括:①有效的护照;②国外邀请器电;③申 请人的照片(照片应与护照相一致);④外国签证申请表格;⑤因公务出国。由省、自治 区、直辖市外事办或中央部委外事局备妥的致前往国家驻华使领馆的照会或感件;⑥签证费。

旅游者持有有效普通护照的,可以直接到组团社办理出国旅游手续;没有有效普通护照的,应当依照《出境入境管理法》的有关规定办理护照后再办理出国旅游手续。

组团社应当为旅游者办理前往国签证等出境手续。

2. 外国使领馆对申请签证所持邀请电函的要求

各国驻华使领馆对申请签证所持邀请申函的要求不尽相同、但大体有以下几点。

(1)邀请函电必须是前往国本上发来的,有邀请人亲笔签署的信函原件。邀请信上要注明邀请人的地址、电话。

- (2)邀请函电上必须注明团组人数,成员姓名,访问目的(访问目的要详细,不能只说考察、培训等,要写明具体内容),停留期限(停留期限是写××××年××月××日过达, 對达后停留多长时间,或写从××××年××月××日到×××年××月××日上境),出访费用由何方负担。如系外方负担全部费用,应给予写明;如系外方负担部分费用,则应写明负担哪一部分费用。
- (3)邀请信函不得做任何改动,即使是邀请人本人对其内容进行修改也应重新发出邀请函,不得徐改后复印,否则公引起外国使领销的误解,甚至公影响答证人单位的信誉。 有些国家对人国签证有特殊要求,如赴日本的团、组或人员需向日方提供"入国理由书" "身份保证书"、访问日程表等。

3. 外国使领馆对申请签证所持护照的要求

外国使领馆对送交申请签证的护照有以下要求。①护照必须有效。送交外国驻华使领馆的 护照有效期必须在6个月以上,如有效期不足6个月,外国驻华使领馆将不予签证。②特照人必须在护照上签名。



重要注条提示

7.3.4 中国公民出国旅游管理的具体规定

- (1) 木经阀务院旅游行政部门批准取得出国旅游业务经营资格的,任何单位和个人不得擅自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务。
- (2)任何单位和个人不得组织中国公民到国务院旅游行政部门公布的出国旅游目的地国家以外的国家旅游;组织中国公民到国务院旅游行政部门公布的出国旅游目的地国家以外的国家进行涉及体行活动、文化活动等临时性专项旅游,须经国务院旅游行政部门批准。



[1.

- (3) 组团社向旅游客提供的出国旅游服务信息必须真实可靠、不得作康假宣传、报价不得低于成本。组团社应当维护旅游者的合泛权益。组团社应当为旅游团队安排专职领队、旅游团队领队应当向旅游者介绍旅游目的地国家的相关法律、风信力惯及其他有关注意事项、并尊重旅游者的人格專严、宗教信仰、民族风俗和生活习惯。
- (4)旅游团队应当从国家开放口岸黎团出入境。旅游团队出境前已确定分团入境的, 组团社应当事先向出入境边防检查总站或者省级公安边防部门备案。旅游团队出境后因不 可抗力或者其他特殊原因确需分团入境的、领队应当及时通知组团社,组团社应当立即向 有关出入境边防检查总站或者省级公安边防部门备案。
- (5) 旅游团队出入境时,应当接受边防检查站对护照、签证、名单表的查验。经国务院有关部门批准,旅游团队可以到旅游目的地国家按照该国有关规定办理签证或者免签证。
- (6)组团社组织旅游者出国旅游,应当选择在目的地国家依法设立并具有良好信誉的旅行社(即境外接待社),并与之订立书面合同后,为可委托其承担接待工作。组团社及其旅游团队领队应当要求境外接待社按照约定的团队活动计划安排旅游活动,并要求其不得组货旅游者参与涉及免情、整恒、番品内容的活动或者免险性活动,不得输自改变行程。

減少旅游项目,不得强迫或者变相强迫旅游者参加额外付费项目。境外接待社违反组团社 及其旅游团队领队根据市款规定提出的要求时,组团社及其旅游团队领队不均与境外结合社、导游及为旅游者提供商品或者服务的其他经营者串通欺 源、胁迫旅游者消费,不得向境外接待社、导游及其他为旅游者提供商品或者服务的经营 者需要回扣、提成或者收受财物。

- (7)旅游团队在境外遇到特殊困难和安全问题时,领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告,组团社应当及时向旅游行政部门和公安机关报告。
- (8) 严禁旅游者在境外滞留不归。旅游者在境外滞留不归的,旅游团队领队应当及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告,组团社应当及时向公安机关和旅游行政部门报告。 有关部门处理有关事项时,组团社有义务予以协助。

7.3.5 违反中国公民出国旅游管理的法律责任

- (1) 任何单位和个人违反《中国公民出国旅游管理办法》第四条的规定,未经批准担 自经营或者以商务、考察、培训等方式变相经营出国旅游业务由,由旅游行政部门责令停止非法经营,没收违法所得,并处违法所得 2 倍以上 5 信以上 6 間款。
- (2) 组团社违反《中国公民出国旅游管理办法》第十条的规定,不为旅游团队安排专 职领队的,由旅游行政部门责令改正,并处5000元以上2万元以下的罚款,可以暂停其出 国旅游业务经营资格;多次不安排专职领队的,并取再其出国旅游业务经营资格。
- (3) 组团社或者旅游团队领队违反《中国公民出国旅游管理办法》第十四条第二款、第十八条的规定,对可能危及人身安全的情况未向旅游者借出真实说明和明确警示,或者未采取助止危害发生的措施的,由流海主政部门查令改正,给予警告。情节严重的,对组对组管每出国旅游业务经营营格,并处5000元以1.2 为元以下的智款,对旅游团队领队可以暂和直至吊销具导游证。选成人身伤亡事故的,依法追究职事责任,并承担赔偿责任。
- (4) 组团社或者旅游团队领从未要求境外接待在不得组织旅游者参与涉及色情、赌博、 帮品内容的活动或者危险性活动,未要求其不得擅自改变行程、减少旅游项目、强迫或者 变相违追旅游者参加额外付费项目,或者有境外接待社违反前述要求时未制止的。由旅游 行政部门对组团和处组织该旅游团队所收取费用 2 信以上.5 倍以下的罚款,并暂停其扎因 旅游业务经营资格、对旅游团队领队得扣其导游证;造成恶劣影响的,对组对社取消其出 国旅游业务经营资格、对旅游团队领队得相其导游证;
- (5) 旅游团队领队与境外接待礼、导游及为旅游者提供商品或者服务的其他经营者串 通欺骗、胁迫旅游者消费或者向境外接待社、导游和其他为旅游者提供商品或者服务的经 曾者 索要回扣、提成或者收受其财物的。由旅游行政部门责令改正,没收索要的回扣、提成或者收受的财物,并处索要的回扣、提成或者收受的财物价值 2 倍以上 5 倍以下的罚款;情节严重的,并品销其导游证。
- (6)因纸团社或者其委托的境外接待社违约、使旅游者合法权益受到损害的,组团社应当依法对旅游者承担赔偿责任。
- (7) 组团社有下列情形之一的,旅游行政部门可以暂停其经营出国旅游业务;情节严重的,取消其出国旅游业务经营资格。
 - ①入境旅游业绩下降的。
 - ② 因自身原因,在1年内未能正常开展出国旅游业务的。
 - ③ 因出国旅游服务质量问题被投诉并经查实的。
 - ④ 有逃汇、非法套汇行为的。
 - ⑤ 以旅游名义弄虚作假, 骗取护照、签证等出入境证件或者送他人出境的。

- ⑥ 国务院旅游行政部门认定的影响中国公民出国旅游秩序的其他行为。
- (8)旅游者在境外滯留不归,旅游团队领队不及时向组团社和中国驻所在国家使领馆报告,或者组团在不及时向有关部门报告的,由旅游行政部门给予警告,对旅游团队领队可以暂扣其导游证,对组团社可以暂停其出国旅游业务经营资格。旅游者因滞留不归被遗返回国的,由公安机关吊镇其护照。



北京昌丽莉涉嫌旅游诈骗案

案情简介

章亦未版 inttp: www.docin.com; 287433885 htm., 2018 9 27)

特別のはおも

- 2 单称并去。第三十五条第一款规定 称"社不得以不合理的低价组和旅游告动。这 游旅游者,并通过支排"的"或者另行"办统券项值保证则和等于还可证 "疾等去"第九十 八条规定。"就行时"制度不去第三十五条规定的"由城界工产部"基金校证,没收透去所得。表 条件之整顿 并处 万元以上 十万元。"严约"也于第一十万元以上的 并处主法所得一 信以上自信以下"特殊",请与"电的"年间统行社。分别是"许可证",对直接要求和" 他直接更好人类。要收去,所属"处"下元以上"万元"。下严等,并各相或者保证更称:"
- (3)为了换回路客拟生。该稀行机及基上级单位同类以体现转让的方式全域操行旅客的 损失,再向吕丽广笔位。吕州广国土港等二吨公安机产升品均等后、经代学机关批准。已被 正式逮捕。按照规定旅游管理作政部门后,经济旅行社实施适当行政处罚

7.4 港澳台与边境旅游管理制度

1983年11月,广东省作为试占率先开放本省居民赴香港地区探竞旅游、採着在全国开 放内地居民卦港運地区的探系旅游、后来发展为中国内地居民自费出国旅游(包含港運游、 边境游和出国游)。1999年1月1日以前,港、澳同胞来往内地旅游须申请办理"港澳同胞 回乡证"(以下简称回乡证),不必办理签证。从1999年1月1日起,港、澳居民来往内地 包括来内地旅游使用"港澳居民往来内地通行证"(以下简称通行证)。该通行证是港、澳 居民入出内地的旅行证件和在内地住宿、居留、旅行的身份证件。由公安部委托香港、澳 门中国旅行社受理通行证申请、授权广东省公安厅审批、签发。具有中国国籍的香港、澳 门展尾、具要未向国籍管理机关申报为外国人。无论是否持有外国护照或旅行证件。均可 申请通行证。18 岁以下的港、迎居民可申领 3 年期有效证件、18 岁以上(含 18 岁)的港、 澳居民可申领 10 年期有效证件。与问乡证相比,通行证具有过关手续简便、携带保管方便 和管理水平提高的优势,而且通行证在有效期内使用次数不受限制。内地居民因私往来香 港或澳门旅游、探亲、从事商务、培训、就业等非公务活动。可以向户口所在地的市、县 公安出入境管理部门申请办理往来港澳通行证、凭往来港澳通行证及有效答注前往港澳地 区。台湾同胞回大陆探亲、旅游需办理"中华人民共和国旅行证"。台湾同胞回大陆旅游, 海关对其携带的行李物品,在自用合理数量范围内从宽验放,与外国旅游者相比,有优待 象主要是两个邻近国家的公民,通常有双边协议,并在规定区域内进行,时间较短,不需 要亲友提供担保。和中国港澳游一样、边境旅游先从地方开始、所不同的是、边境旅游往 往与边境贸易和边境人员交往相关联,而并不是以探亲访友为主要目的。

7.4.1 相关基础概念

边境旅游是出国旅游的一部分,是指给批准和指定的旅游部门组织和接待我国及毗邻国家的公民在双方政府商定的边境地区进行的旅游活动。

7.4.2 内地(大陆)居民赴港澳台地区旅游管理制度

1. 内地居民赴港澳地区旅游管理制度

(1) 内地居民赴香港、澳门特别行政区旅游,应当持通行证及有效签注。参游人员的 港澳游证件及签注按公安部的规定办理。



- (2)组团社经营港澳游业务,应当与旅游者签订书面合同。旅游合同应当包括旅游起止时间、行程路线、价格、食宿、交通及违约责任等内容。旅游合同由组团社和旅游者各持一份。
- (3) 组团社经营港澳游业务, 吃在经香港、澳门旅游部门或行业协会推荐 (3) 组团社经营港澳游业务, 吃在经香港、澳门旅游部门或行业协会推荐 的范围内自行选择接待社, 并签订港澳游业务书面合同, 明确双方的责任和义 务。书面合同文本领报香港、澳门特别行政区旅游管理部门(或行业协会) 和内地省级旅游 行政管理部门备案。
- (4)港澳游团队凭通行证及签注和"内地居民赴香港、澳门特別行政区旅游团队名 单表"(以下简称名单表),从国家开放口岸出入境。名单表一式四联,出团前应当由 曾级或经授权的地级以上旅游行政管理部门审核。审核后的名单表不得增加人员。名单 表第一、二联由内地边防检查站套验并在出入域时分别留存,第二联由香港入境事务处

查验留存,第四联由澳门出入境事务厅查验留存(如团队有减员,分别由相关的内地、港、澳:地查验机关在第二联上注明)。组团社可在团队出发前24小时将名单表通过 传直或计算机网络发军内地里增口岸边防检查缺利香港或澳门入增口岸初检。

- (5) 组团社应当为港澳游团队派遣领队、领队由具有领队资格的人员担任。
- (6)组团社应当严格遵守国家关于出境旅游的有关规定,不准超范围经营;不准制作、 发布虚假旅游广告。不准制作、发布未经上管部门申核批准的旅游广告;不准与未经指定 的接待社开展旅游业务,不准擅自增加或者减少行程中的旅游项目;不准强迫或诱导旅游 者购物、参加自费项目,不准超计划购物;不准稿"零团费""负团费",不准低于成本销 债,不难以欺诈行为损害旅游者利益;不准组织或者诱导旅游者还是色情场所。
- (7)旅游团队应当按照确定的日期警团出入境,严禁参游人员在境外滞留。参游人员出境前已确定分团入境的,组团社应当事先向有关出入境边防检查总站或者省级公安边防部门备案。边防检查站凭通行证及签注、名单表放行团队;单独返回人员还需持名单表复印件。

2. 大陆居民赴台湾地区旅游管理制度

- (1)大陆居民赴台湾旅游的方式。大陆居民赴台湾地区旅游(以下简称赴台旅游),可 采取团队旅游或个人旅游两种形式。大陆居民赴台团从旅游领由指定经营大陆居民赴台旅 游业务的旅行社(即组团社)组织,以团队形式整对行应,旅游团成员在台湾期间须集体活动。大陆居民赴台个人旅游可自行前往台湾地区,在台湾期间可自行活动。
- (2) 大陆居民赴台旅游实有配额管理 配额由国家文化和旅游部会同有关部门确认后, 下这给组团社、根据海峡两岸又系协会和海峡交流基金会签署的有关协议, 接待一方旅游 瓶额以平均每天 3 000 人次为限, 维国一方视市场需求安排, 每团人数限 10 人以上 40 人以 下, 自入境次目起存台湾停留期间不超过 10 天, 第二年双方可视情况协商作品调整。
- (3) 经营人陆居民赴台旅游业务旅行社的确定和接待大陆居民赴台旅游旅行社的确定。组团杜由国家文化和旅游部公园有关部门,从已批准而對肯经营出境旅游业务的旅行社范围内指定,由海峡两岸旅游交流协会公布。除破指定的组团科外,任何单位和个人不得经营人陆居民赴台旅游业务。台湾地区接待大陆居民赴台旅游的旅行社(即接待社),经大陆有关部门会园国家文化和旅游部确认后,由海峡两岸旅游交流协会公布。
- (4) 大則居民赴台旅游持有的证件及办理。大陆居民赴台旅游应向其户口所在地公安机关出入境管理部门申请办理"大陆居民往来台湾通行证",并根据其采取的旅游形式、办理团队旅游答注或个人旅游答注。参加团队旅游的、应事先在组团社登记报名。赴台旅游团领统"大陆居民赴台湾地区旅游团名单表",从大陆对外开放口焊整团出入境。确需分团的震源字和关键定。
- (5) 大陆居民赴台旅游期间,不得从事或参与涉及赌博、色情、毒品等内容及有损两 岸关系的活动。组团社不得组织旅游团成员参与前款活动,并应要求接待社不得引导或组 织旅游团成员参与前款活动。
- (6)经营大陆居民赴台旅游业务旅行社的责任和义务。组团社须为每个团队选派领队,组团社须要求接待社派人全程陷回。
- (7) 赴台旅游的大陆居民应核期返回,不得非法滯留。当发生旅游团成员非法滯留时, 组团杜须及时向公安机天及旅游行政主管部门报告,并协助做好有关滞留者的遗返和审查 工作。旅游团出境前已确定分团入境的,想团社应事无向有关出入境边防检查总站或省级 公安边防部门备案。旅游团成员因紧急情况不能随团入境大陆或不能按期返回大陆的,组 团社应及时向有关出入境边防检查总站或省级公安边防部门报告。

对在台湾地区非法滞留情节严重者,公安机关出入境管理部门自其被遣返回大陆之口 起,6个月至3年以内不批准其再次出境。



深圳市 A 旅行社等 3 家企业违规经营赴台旅游业务案

宏信部介

(案例来源: http://travel.people.com.cn/GB/17626873.html, 2018-9-27)

塞例评析



2011年6月2°台县市 可过点大陆层层上台个人牌。即行高自由行。在台湾保护"机加酒"。即几条加商店,由行行过支地上湾与支克。但没有写写了行。等自由陈客自行支机。很至2015年7月。大陆表现更由合人务已经分与个地人并放了共享7个大陆城市。大陆上台游组用社数量已经达到311家。

7.4.3 中国公民边境旅游管理制度

自 1992 年以来, 国务院连续发布了关于进一步开放边境城市的通知, 我国在沿边开放 政策方面迈出了一大步, 大大地促进边境貿易和边境旅游发展。2010 年发布的《边境旅游 暂行管理办法》规范了边境旅游管理, 部分内容如下。

- (1)未经批准,任何单位和个人不得经营边境旅游业务或任意扩大边境旅游范围。对违反本办法开展边境旅游业务的单位或个人,各级旅游行政主管部门应会同有关部门给予罚款、追究有关负责人责任、勒令停业整顿、终止其边境旅游业务等处罚。
- (2) 国家旅游局是边境旅游的主管部门,负责制定边境旅游有关政策和管理办法,对边境旅游进行宏观管理,批准承办边境旅游的旅行社。边境地区开办边境旅游业务,必须具备本规定第六条所列条件,做好可行性研究,拟定的实施方案,由省、自治区旅游局征求外事、公安、海关等部门的意见,并报省、自治区人民政府审核后,由省、自治区人民

政府转国家旅游局市批。所申办的边境旅游业务,如涉及同我国已开展边境旅游的国家或 地区,由国家旅游局商外全部、公安部、海关总署等部门审批;如涉及尚未同我国开展边 境旅游的国家或地区,由国家旅游局商外交部、公安部、海关总署后报国务院审批。经批 准后,有关地方可对外签订正式协议或合同。

- (3)边境省、自治区公民参加本地区的边境旅游,应当向本地区有关承办旅行礼申请,旅行社统一向公安机关出入境管理部门申办出境证件。非边境省、自治区的公民参加边境旅游,应当向其户口所在地授权经营出国旅游业务的 类旅行礼申请,按规定向户口所在地会安机关出入境管理部门申办出境证件,并由边境地区有关旅行社统一办理出入境手续和安排造外旅游运动。
- (4) 双方参游人员应持用本国有效护照或代替护照的有效国际旅行证件,或两国中央政府协议规定的有效证件。双方旅游团出入国境的手续按各自国家有关规定办理。签有互免签证协议的,按协议办理;未签有互免签证协议的,须事完办妥对方国家的入境签证。
- (5) 双方旅游团应集体出入国境,并交验旅游团名单、由边防检查机关规定验证放行。 对双方参游人员携带的进出境行李物品,海关按《中华人民共和国海关对进出境旅客 行李物品监管办法》及有关规定办理验放手续。
- (6)旅游团成员如在境外滞留,有关承办旅行社领及时报告边防检查站和颁发出境证 件的公安机关,并承担有关遣返费用。

*案例7.4

凭祥 A 旅行社违规经营边境游业务案

妄情简介

(案例来源: http://travel.people.com.cn/GB/17626899.html, 2018-9-27)

案例评析

中途,民法国转移跨程办法。2003年晚(第二十二条规定),旅游者在境外学能不见。旅游团从领域不及时中间保护和中间保护在国家快递通报告。或者相同社工及时间有关部门报告的 由联系企政等。16万分等一为146万分以上以各相其领政证。2016团组可以替停基土国施企。务经营支修。旅游者因带留下,特别应问图的。由以安机关吊镇其规略。重要中,凭任本保存证例行为支进反了。综存社会的"第六十二条的规定、旅游局、决定对集任本旅行证例符号,并替收支社中越边境旅游异地办证业务1个月。同时,对领队套某处以5000元的罚款。



盗担卡

2018年3月1日 中国旅游研究院 填程旅游集团联合发布了。中国旅客中国名片、 自费升级品质旅游 2017 年中国土壤旅游大数据报告 报告思定 2017 年中国公民团 鏡旅游突破 1.3 亿人次 花要达 1.152 G 亿美元 保持世界第 大王境旅游客源国地位 中 国已经成为泰国 日本 韩国 城南 事情平 俄罗斯 马尔姓夫 印度尼西亚 朝鲜 南 非 10 个国家的第三大人境够高客 到地。中国还成为起秦极旅游的第三大客原则。中国公民出 国旅游越来越方便,截至2018年年初。持营证护师的中国国民可以享受人原任利特遇的国 家和師区意加学(66) 全 集中包括(1) 全可互及各項控制等(手)を 15 全主を和他区地方面 允许中国公民免签人项 36 下国际和地区单方面允许中国公民办理等地会证



1 小测试

A PR F. MATTER C M MUF



模拟法庭

余贵兴诉泰和国际旅行社出境旅游合同纠纷案

案情简介

2012年6月17日 原告全委队与被告奉和国际旅行社等计子出现旅游等局 约定原告 参加被占组织的"埃及一面耳径与铜片" 无人情态率 土龙时,为2012年(月22日、结 更配司人 2012 年 7 月 4 日 新 - 西用水白人 14 °CC元。与时空高被告对己营危及旅游者人 身。财业安全的上项程序中的制造。宣布查告作业成实的原则利用的制度,并未取合理。 老多措施了工作"害发生"一点生体"汽勺被告支付了"被"一些用""该及旅行期间"被告未经旅游者。 同时 角皮的纤维、含含水厂用等效的 功益 烧碎等于用的物 而重告在上年的效 "如原" 的被占加一个持刀劫国制度了海岸位置的每一点中有均衡。 电异角标证 一部苹果 4S 手机 2.09 美元。一定表现的科特代表《经验》,在代码的一种生产出现在为地位。14代表表示部队 的陪闹下车接及大块汽车埋在汽车车辆一带汽车等气,下的在埃及的舷梯行程。但是由 于报动制件的发生科原告等的极大的 印刷机制分式 网络达克斯莱拉差 原告并没有证安旅游 过程 后来因无法办理走上耳耳的人境平显 被告人和知识 缩对过过过点告知自己国 证告未 参加土耳草的全价的 50万程 原告认为 使干扰告诉讼改多行程且主义取得使原告人身 财产 的安全措施。造成原告对各级失用无法继续证券的旅游行程。被告广告诉还商注实际发生的 旅商本用 11 384 元 平均每天停汽车用力 14 806 元 - 13 天 1 138 46 元 天, 抢劫之后。 10 天未真正在与旅游 , 语信集合学 科罗朱 21 400 元 包括一部苹果 48 手机 5 000 元 2 000 美 元折合人民币 12 600 元, 一台索尼数码相机 3 800 元)。

被告奉和国际旅行社签约的。原告被抢劫与目的行程风整是由于占地交通的原因,而且 调整行程时证得了包括序告在内的所有能含者的同单。并非心自改变输除行程。宁波市旅游 局受理原告全要》投诉并对全高。进论机为日 11月24日 旅行社行程调整适宜进行价值。 随机选择的 3 名同团团员 一张某、远某某一商某某一均表示全团团员对领标和导路污染行 程始予理解并同单和接受。被告认力,原告在出境能参期间被提出于单处事件,由刑事犯罪。 引起 该事件的发生、被告天法预料 也与被告无关,而且事件发生后被告积极报答 参与 处理、协助原告办理了答证补签等手续、已经尽到了宫尽义务。在域有出境旅游合同时、被

告不存在违约(y)为 不广由被告承担治党委任 但对于等等字被抢未参加的旅游行程 7月1 日一3日 问意将原告未产生的要用。包含土耳草碱等阶段的两晚任宿 四天正省、车费、 门票等费用)1500元子以退还。请求决院依法判决。

本案中诉讼角色

原告: 余贵兴 被告: 泰和国际旅行社

庭宙图示



法官

原告诉称1: 双方合同关系 有效,被告应当按照计划实施旅

游行程。

原告诉称 2: 被告担自改变

旅游行程。

原告诉称 3:被告应当保证 旅游者的人身和财产安全。



被告對称1;改变旅游行程 是当地交通原因。

被告辩称 2: 事儿征得全团

团员的现候与同意。
被告辩称 3、原告被抢是由

于刑事犯罪,不可预之……



原告诉称 1: 双方合同关系有效,被告应当按照计划实施旅游行程。

原告诉称 2:被告擅自改变旅游行程。

原告诉称 3:被告应当保证旅游者的人身和财产安全。

原告诉析 4 被告应与退还,未实计发生的标准费用 11 384元 品偿原告经济损失 21 400

元、草果 48 手机 5 00 元 记令 12 600 元 泰尼駅沿相机 3 800 元 、合计 32 784 元

被告辩称 1: 改变旅游行程是当地交通原因。

由于旅游合同的特殊性。在两约1.1程中,统约社的领队或导游调整旅游行程比较常见。 但对该合同履行的变更应取得参与旅游者的同意和认可。

被告辩称 2: 事先征得全团团员的理解与同意

宁波市旅游局低机选择的3名同团厅员 张某、斯里某 拿某某,均承以全团团员对 领队和县游调整行程给予理解并同意和接受。

被告辩称 3: 原告被抢是由于刑事犯罪,不可预见,不是被告过错。

原告被抢是由于刑事犯罪。不是被告过错。属于意外事件。被告安排的该量区为正常等区、旅员时间为学区还单开软时间。被被告对于行程安排不存在过错。原告被拒夺与行程调整之间不存在法律上的因果关系。

被告辩称 4:被告已经协助原告。

被告任我放为生后及时的影响告进行处理。被告领行社号等任事发后马上尊看缺少年销 并向当世等李振年、为我之妻子等。等古在古世统行对任实和成功的语同节。到中国战级及 大使能力理利亚手车。后列城及战场部。制造人域及统行部。2012年6月28日上午,停告 在当城梯户时代表和继承的语言下一条于其是可以及大使能力理中直具等过于整个伊城市

被告辩称 5 。原告参与大部分旅游行程。退还参用:"造以被抽册"3 为准

被抢夺之后。原告学月在区及的所有行程。因为带在证未请查加走主耳里的旅游行程。 该回国内,但实施基、任得基等充已产生,该还要用不避以被抢胜司力推

法院审理查明

法院裁判理由

, 1 庫 號告之刊有能等服务合同关系存存。

原 被告或方针让了士郎等喻合同 季告被约支付了合同症款、被告向按约域行合同义 务,保障原告的人身及财产的安全。

2 中田千与时交点的客观原团 被告取得,对吴同章而调整旅产行程,不属于福自改变旅游行程,不属于违约。

(3)原告被抢是由于刑事犯罪,不可预见,不是被告过错。

(4) 原告因为被抢夺而未完成所有行程。要求退还部为旅游费用可以得到支持

厚 被告之间的出境旅游合同关系随着停告搜前结束行程返问图内而解除,但原告确实 但被抢夺的举外事件主完办所有行程。是要未被告退还相与未发生的旅游费用的诉讼请求、被告予以认可、本院予以支持。

(5) 设计部分帐件基用的全额广省合理确定。不能以发生抢夺时间点力准

退还部分标片费用的目生全新。原告以力按师发生抢夺的时间为计符点,并按照旅游行程天教干的计算费用的方法没有手头及法律标据。原告以为生活智知度及行程是满篇而于是。 享要、尤其他证据为以证明。这些只不不可。陈节等用户整体费用。主要包括交通费。普 饮费、任诸康、依今完区费用等。无言好细力。一符告电抗论之后。因为理证件就是了部分行程。但任请从及许以要的已支配发生。之后与加了在该及至少有行程。未除为规定上耳。 其的旅价分程返回国历。但实施要次已产生、综合制度。的证据还费用为3000元

(本)(全)(土)

- 1 被告春和国际旅行社间停告争奏。"版话旅 与要用 3 600 元 课于 本判决生效之日起 3 日内城市 京星
 - 12 验厄种售全类"的其他诉点请求

如果未按本产,为有产的第三,一点打产钱义务。广、宣标时代民中诉认去。第二百二十九 条的规定,加倍支付迟延履行期间的债务利息。

\$ 15, 1, http://www.doc88.com.p-238797295696.html, 2018-9-28 /

本章小结

通过木章的学习, 掌握《出境入境管理法》和《中国公民出国旅游管理办法》和关法 律知识, 尝试用《出境入境管理法》和《中国公民出国旅游管理办法》中的相关规定来辨 挤旅游活动中遇到的各种到的及民责任承担问题, 艰清到约类型及民损害赔偿范围、掌握 报逻赔偿的计算方法, 最终合理合法解决旅游纠纷,维护旅游者合法权益。



关键术语



出入城 签证 边防检查 过境免签 旅游证

习 题

1. 名词解释

- (1) 护照 (2) 签证 (3) 边防检查 (4) 出国旅游目的地 (5) 边境旅游
- 2. 填空题
- (1)《出境入境管理法》第九条第一款规定,"中国公民出境入境,应当依法申请办理 存照或者
 - (2) 外国人向我国驻外签证机关申请的签证分为

3. 简答题

- (1) 简述虫入中国国籍"一关四检"的内室。
- (2) 简述禁止外国人虫入中国国境的情形。

4. 实训题

2011年5月 国家族商局接到库根。反映研查A旅行社 B旅行社在 20次晚报 和民族旅商同刊会违规部等广告。严助大连的对查出境部等 另一经值一块 14 旅行社 F2010年4月6日—2011年5月3日日在《辽市晚报》并 5 上发布了13 次出境旅游广告,于2011年4月24日在抚护院与及布了出境旅游广告,接了 E发布了13 没有。 17 农业报 18 保行社 F2011年4月24日在抚护旅游网发布了出境旅游广告。

问题

- (1)抚顺 A 旅行社、B 旅行社的上述行为是否违反规定?
- (2)抚顺 A 旅行社、B 旅行社应当怎样承担责任?

8

旅游安全与卫生管理制度

無识要点	準護程度	相关知识
CHARLES TO		政管理部门、县级以十(含县级)地方旅部门、旅游基层单位的安全管理职责
1		
1.00	10	客在华旅游期间伤亡事故的处理
	77	张·游住宿业、旅游饭店、娱乐场所的治安与渭防管理 集度的基本内容
、	李智	食品生产经营的基本要求、禁止生产的食品、食品!
6. 游览安全管理	掌握	游艺机和游乐设施安全管理、水 运架空索道安全管理

	技能要点	能力要求	应用方向
1	旅游安全事故处理程序的运用	掌握	旅游安全事故的处理
2	食品安全管理制度的运用	掌握	食品安全事故的报告、处理与索赔
3.	游竞安全管理制度的运用	掌握	游览安全事故的处理与索赔



室例简介

阵星响季到星水上等牙侧等外。因起心痛发作上死。其中心结果表明观者阵星系病理性 死亡。控制时,该按牙间向时间设备了一名数十人是。该数十人是不自备工均等格,并且在 生中向时,按生员医生们标解而而控制。整乐三块被表证人也的制度形向全设。将体质有缺 的人放进游泳池。

電例未停 http://china.findlaw.cn/nfoix.aofeiquany.lunwen 389655 4 htm.

问题

- (1)被告游乐园作为经营者是否违反有关规定?
- (2)被告游乐园是否有过错?
- (3) 谁应当对陈某的死亡负责?

塞例评析

- 1、被告符号同等理存在符号。违反有关规定。应乐司作为经常者主执行符》也。符》 的有关规定。3个 严格要求等等者的证法不必必要各位的生产数,不够一等理存在通过。
- 2、被告的任何有证的 等于 计反应分配 第二次。但有关行道,"世代在这一,并且在死者为证。"由于这年说的证实。今年过上来表征统一局包含不适应的人。在某场心病发作并及时,取应该错论。现实,等于一点,"你一个一点不管,可以是
- 3. 基等认为 对的者的自然有效的专个专业的工程环境 特別、主义取得效的专个保证借户中的内容有关等。你与社会体制的基件不同时的人员工任何的 14%,所以自身也有一定的主点来等。17%中国、25%中

8.1 旅游安全管理概述

在旅游消费中,游客的安全非常重要。旅游安全是旅游业的生命线,是旅游业可持续 发展的核心要素。旅游安全管理应当贯彻"安全第一、预防为主"的工作方针,递循"统 一领导、分级管理、以基层为土"的工作原则,坚持"上下协作、部门协调"及"有法必 依、执法必严、违法必宪"。旅游者有安全级,是旅游业发展的基本条件。

目前,我国尚未颁布旅游安全法。1989年6月,作国务院主持召开的全国交通安全工作会议精神推动卜,国家旅游局、公安部发布《关于进一步加强旅游安全保卫工作的通知》,要求各他采取切实措施。保険来华旅游者的安全。1990年2月,国家旅游局发布《旅游安全管理工作的科学总结,从此我国旅游安全管理工作的科学总结,从此我国旅游安全管理工作的科学总结,从此我国旅游安全管理工作的科学总结,从此我国旅游安全管理报告制度试行办法》。《重大旅游安全事故处理程序试行办法》。1993年8月国家旅游局发布《重大旅游安全事故处理程序试行办法》。1993年8月国家旅游局发布《大师加强官籍、近时发生的通知》。1993年10月,公安部、国家旅游局候布《关于加强官馆、饭店等旅游设施消防安全工作的通知》。1994年1月,国家旅游局领布《游游安全管理暂行办法实施细则》。1998年颁布《消防法》(2008年和2019年修订)。《旅游安全管理办法》」2016年12月1日正流绝行。我国旅游安全管理制度逐渐走向系统化、全面化和规范化、旅游安全管理通常包括治安、消防、P生、道路交通和游览安全"生大安全管理"内容、旅游经营者及辅助者对于可能出现的危险应当

旅游安全与卫生管理制度

采取必要的安全防范措施。配备数量足够的、合格的安全保障人员。旅游景区景点应当健 全各项安全管理制度,按照"谁主管、谁负责"的原则,强化旅游安全管理工作。

8.1.1 相关基础概念

旅游安全管理是指为了达到安全的目的。有意识、有计划地对旅游活动中各种安全现 象进行安全教育、安全防范与安全控制活动的总称。

"安全第一"是指在旅游全过程中, 无论是国家旅游行政管理部门, 还是地方旅游行政 管理部门,或者旅游经营单位、旅游从业人员,都必须始终把旅游安全工作放在头等重要 的地位。

"预防为主"是指在旅游全过程中,国家旅游行政管理部门、地方旅游行政管理部门。 旅游经营单位和旅游从业人员。要会同有关管理部门、旅游和关行业和旅游和关人员。采 取积极的安全防范措施, 彻底清除安全隐患。

8.1.2 旅游行政管理部门和旅游基层单位安全管理的职责

《旅游安全管理暂行办法实施细则》规定各级旅游管理部门和基层单位的 安全管理工作职责。



1. 国家旅游行政管理部门安全管理的职责

- (1) 制定国家旅游安全管理规章、并组织实施。
- (2) 会同国家有关部门对旅游安全实行综合治理,协调处理旅游安全事故和其他安全 问题。
 - (3) 指导、检查和监督各级旅游行政管理部门和旅游企事业单位的旅游安全管理工作。
 - (4) 负责全国旅游安全管理的宣传、教育工作,组织旅游安全管理人员的培训工作。
 - (5) 协调重大旅游安全事故的处理工作。
 - (6) 负责全国旅游安全管理方面的其他有关事项。

2. 县级以上(含县级)地方旅游行政管理部门安全管理的职责

- (1) 贯彻执行国家旅游安全法规。
- (2) 制定本地,×旅游安全管理的规章制度,并组织实施。
- (3) 协同工商、公安、卫生等有关部门。对新开业的旅游企事业单位的安全管理机构、 规章制度,以及消防、卫生防疫等安全设施、设备进行检查,参加开业前的验收工作。
- (4) 协同公安、卫生、园林等有关部门, 开展对旅游安全环境的综合治理工作, 防止 向旅游者敲诈、勘索、围堵等不法行为的发生。
 - (5) 组织和实施对旅游安全管理人员的宣传、教育和培训工作。
 - (6) 参与旅游安全事故的处理工作。
 - (7) 受理本地区涉及旅游安全问题的投诉。
 - (8) 负责本地区旅游安全管理的其他事项。

3. 旅游基层单位安全管理的职责

旅行社、旅游饭店、旅游车船公司、旅游景区景点、旅游购物商店、旅游娱乐场所和 其他经营旅游业务的企事业单位是旅游安全管理工作的基层单位。旅游基层单位的安全管 理职责有以下几方面。

- (1) 设立安全管理机构,配备安全管理人员。
- (2) 建立安全规章制度,并组织实施。
- (3) 建立安全管理责任制,将安全管理的责任落实到每个部门、每个岗位、每个职工。

- (4) 接受当地旅游行政管理部门对旅游安全管理工作的行业管理和检查、监督。
- (5) 把安全教育、职工培训制度化、经常化、培养职工的安全意识,普及安全常识、提高安全技能:对新招聘的职工,必须经过安全培训,合格后才能上岗。
- (6)新开业的旅游企事业单位,在开业前必须向当地旅游行政管理部门申请对安全设施设备、安全管理机构、安全规章制度的检查验收,检查验收不合格者,不得开业。
- (7)坚持日常的安全检查工作,重点检查安全规章制度的落实情况和安全管理漏洞,及时消除安全隐患。
- (8) 对用于接待旅游者的汽车、游船和其他设施,要定期进行维修和保养,使其始终处于良好的安全技术状况,在运营前进行全面的检查,严禁带故障运行。
 - (9) 对旅游者的行李要有完备的交接手续、明确责任、防止损坏或丢失。
- (10)在安排旅游团队的游览活动时,要认真考虑可能影响安全的诸项因素,制订周密的行程计划,并注意游免驾驶员处于过度疲劳状态。
 - (11) 负责为旅游者投保。
 - (12) 直接参与处理涉及单位的旅游安全事故,包括事故处理、善后处理及赔偿事项等。
- (13) 当升展登山、汽车、狩猎、探险等特殊旅游项目时, 要事先制订周密的安全保护预案和急救措施,重要团队必须按规定报有关部门审批。?

8.1.3 旅游安全管理的基本原则

为了加强旅游安全管理,必须确定旅游安全管理的基本原则。所谓旅游安全管理基本 原则,是指在旅游安全上作和管理中必须查销的行为规范与基本准则。根据我国有关旅游 安全管理的法规制度,加强旅游安全管理必须始终坚持以下基本原则。

1. 坚持"安全第一、预防为主"的原则

为了切实保障旅游者入身、财物安全、在旅游安全工作和管理中,必须始终坚持"安全第一、预防为主"的原则。坚持"安全第一"。要求无论是旅游行政管理部门,还是旅游企业和从业人员,都必须始终把安全工作放在首位,不得有丝毫懈怠的思想和行为。坚持"预防为主",要求各级旅游行政管理部门、旅游企业和从业人员,必须增强旅游安全责任一、提高旅游风险防范急识、执行旅游安全规章制度,对旅游活动中可能发生的安全事件,一定要做到预防在先,防患于未然。

2. 堅持"统一领导、分级管理、以基层为主"的原则

加强旅游安全管理,必须坚持"统一领导、分级管理、以基层为上"的原则,实行在国家文化和旅游部统一领导下,各级旅游行政管理部门分级管理,陈游全事业单位为主的安全管理体制。国家文化和旅游部住旅游安全管理上,主要制定旅游安全的大政方针,并加强对旅游安全 L作的宏观领导、组织协调和检查监督等。各级旅游行政管理部门按照属地原则,结合本地旅游安个管理实际,切实加强对旅游安个工作的组织指导、协调管理和检查监督。所有旅游合事业单位,包括旅行社、旅游饭店、旅游车船公司、旅游景区景点、旅游购物商店、旅游娱乐场所等。是落实旅游安全管理上作措施的基层单位,必须认真贯彻游家旅游安全等理的有关规定,使旅游安全工作各到实处,真正为旅游者提供安全、优质的旅游服务。

3. 坚持"上下协作、部门协调"的原则

加强旅游安全管理,既是旅游全行业的工作目标和任务,也离不开相关行业的支持和 配合,因此必须坚持"上下协作、部门协调"的原则。坚持"上下协作",要求在制定旅 游安全管理法规规章时认真总结各地旅游行政管理部门、旅游企业在实践中积累的丰富经

旅游安全与卫生管理制度

验私成果,在颁布实施各种法规规章前,广泛征求各地方和旅游企业的意见,充分反映地 方和旅游企业的合理要求,在贯彻实施旅游安全管理法规规章时,要统一步骤,上下一致, 并及时对贯彻落实中的问题。困难予以指导和服务。坚持"部门协调",要求针对旅游业的 服务性、综合性及涉及而广的特征,在进行旅游安全管理过程中主动加强与其他部门的协 调和合作,积极争取其他部门的支持和配合,形成旅游安全管理的部门联动机制和协作机 制,提高旅游安全管理的效率和效果。

4. 坚持"有法必依、执法必严、违法必究"的原则

旅游安全管理必须逐步制度化和法制化。 方面, 加强旅游安全管理的法规体系建设, 使旅游安全管理做到有法可依; 另一方面, 加大旅游安全普法教育力度, 加强对旅游法规制度的贯彻落实, 严格按照旅游安全管理法规制度的要求, 做到执法必严、违法必究。

8.2 旅游安全事故及处理

旅游安全事故是指旅游活动的过程中涉及旅游者人身、财产安全的事故。旅游安全事故则为为经微事故、。我事故、重人事故和均人事故4个筹级。导游人员合带。对旅游中,如果发生旅游安全事故,则其应当了前时其所属旅行社和当地旅游行政管理部门报告。当地旅游行政管理部门在接到旅游安全事故报告后,要尽快向当地人民政府报告。单位负责人接到事故报告后,应当进速采取有效捐施,组织抢救,防止事故扩大,减少人员伤亡和财产损失,并按照国家有关规



定立即如实报告当地负有安全生产监督管理职责的部门,不得隐瞒不报、谎报或者拖延不报, 不得故意破坏事故现场、毁灭有关证据。地方旅游行政管理部门和有关旅游经营单位及人员 应当保护现场和实施教援, 异采取有效措施,妥善处理善后事宜。发生旅游事故,应当查明 事故性质和责任,总结事故教训,提出整改措施,并对事故责任者提出处理意见。

8.2.1 相关基础概念

旅游安全事故是指在旅游活动的过程中涉及旅游者人身、财产安全的事故。

旅游安全特人事故是指造成特別重人人身伤亡或者巨人经济损失及性质特别严重、产 生重大影响的安全事故。

8.2.2 旅游安全事故等级划分

旅游安个事故划分为轻微事故、一般事故、重大事故和特大事故 4 个等级。

1. 旅游安全轻微事故

旅游安全轻微事故是指一次事故造成旅游者轻伤,或者经济损失在1 力元以下的旅游 安全事故。

2. 旅游安全一般事故

旅游安全 ·般事故是指 · 次事故造成旅游者重伤,或者经济损失在 1 万元以上 (含 1 万元) 10 万元以下的旅游安全事故。

3. 旅游安全重大事故

旅游安全重大事故是指一次事故造成旅游者死亡或旅游者重伤致残,或经济损失在10万元以上(含10万元)100万元以下的旅游安全事故。

4. 旅游安全特大事故

旅游安全特大事故是指一次事故造成旅游者死亡多名,或者经济损失在100万元以上,或者性质特别严重、产生重大影响的旅游安全事故。例如,民航客机发生的机毁人亡(死亡40人及以上)事故,一次造成职工或居民100人及以上的急性中毒事故。

8.2.3 旅游安全事故的应急救援与调查处理

依照《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故报告和调查处理条例》《旅游安全 管理办法》《旅游安全管理暂行办法实施细则》, 旅游安全事故发生单位在事故发生后应当 按照以下程序处理。

1. 事故报告

旅游事故发生后,现场有关人员应立即向本单位和当地旅游管理部门报告。事故发生后,事故现场有关人员应当立即向本单位负责人报告;单位负责人接到报告后,应当于1小时内向事故发生地县级以上人民政府安全生产监督管理部门报告。单位负责人接到报告后,应当于1小时内向事故发生地县级以上人民政府安全生产监督管理部员和负有安全生产监督管理部员和负有安全生产监督管理部员和负有安全生产监督管理部员和负责。从是到事故报告后,应当迅速采取有效措施,组织抢救、助工事故扩大,减少人员伤亡和助产损失,并按照国家有关规定立即如实报告当地负有安全生产监督管理职责的部门,不得隐满生水,并按照国家有关规定立即如实报告当地负有安全生产监督管理职责的部门,不得隐满不报、试报或者拖延不报,不得故意破坏事垃圾场,毁灭有关证据。也就是说,导游人人全带团旅游中,如果发生了旅游安全事故,导游人员应当立即向其所属旅行补和当地旅游行政将与判部门报告。当他旅游行政检验制度,是从内省当地旅游行政将担部的报告。特别重大事故、重人事故逐级上报至国务院安全生产监督管理职责的有关部门,一般事故上报至设区的市安全生产监督管理职责的有关部门,争级上报至设区的市级人民政府安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的有关部门。每级上报的时间不得超过2小时,

2. 保护现场和实施救援

旅游事故发生后, 事故现场人员和有关单位要严格保护现场, 协同有关部门进行抢救。 地方旅游行政管理部门和有关旅游经营单位及人员要积极配合公安、交通、救护等有关方 面, 组织对旅游者进行紧急救援, 并采取行效措施, 妥善处理善后事宜。任何单位和个人 都成当支持, 配合事故抢救, 并提供一切便利条件。

3. 事故调查

事故调查应当按照实事求是、尊重科学的原则,及时、准确地查清事故原因,查明事故 性质和责任,总结事故教训,提出整改措施,并对事故责任者提出处理意见。经调查确定为 责任事故的、除了应当查明事故单位的责任并依法子以追究外,还应当查明对安全生产的有 关事项负有重查批准和益督职责的行政部门的责任,对有失职、渎职行为的,依法追究法律 责任。根据《生产安全事故报告和调查处理条例》第十九条的规定,特别重大事故由国务院 或者国务院授权有关部门组织事故调查组进行调查。重人事故、较人事故、 般事故分别由 事故发生地省级人民政府、设区的市级人民政府、县级人民政府负责调查。省级人民政府、 设区的市级人民政府、县级人民政府可以直核组织事故调查组进行调查,也可以授权或者委 托有关部门组织事故调查组进行调查。本造成人员伤亡的一般事故,县级人民政府也可以委 托事故发生单位组织事故调查组进行调查。

事故调查组应履行下列职责。

旅游安全与卫生管理制度

- (1) 查明事故发生的经过、原因、人员伤亡情况及直接经济损失。
- (2) 认定事故的性质和事故责任。
- (3) 提出对事故责任者的处理建议。
- (4) 总结事故教训, 提出防范和整改措施。
- (5) 提交事故调查报告。





【拓展视频

事故调查组应当自事故发生之日起 60 日內提交事故调查报告,特殊情况下,经负责事故调查的人民政府批准,提交事故调查报告的期限可以适当延长,但延长的期限最长不超过 60 日。事故调查报告报送负责事故调查的人民政府后,事故调查工作即告结束。事故调查的有关资料应当归得保存。

4. 事故处理

有关机关应当按照人民政府的批复、依熙法律、行政法规规定的权限和程序,对事故发生单位和有关人员进行行政处罚。对负有事故责任的国家工作人员进行处分、事故发生单位应当按照负责事故调查的人民政府的批复,对本单位负有事故责任的成绩是分处理。负有事故责任的人员涉嫌犯罪的,依法追究刑事责任。事故发生单位应当认直吸取事故教证,落实防范和整改措施。防止事故再次发生。防范和整改措施的落实情况应当接受上会和职工的监督。



因军速过快游客在汽车上受伤案

安结签

是年4月。早晚房间整知是每年之份。的陈格言志,超陈格同的大多东方寺之不平的山 第147章 德特企证、然立。4436年至1964年之之。全在至一之的一代代管头 部时得伤。因。147章 沙伊行。至一中中,四十一十章 大之东石。第179日 李林号颇折 志、而至上的",停入之外未任任任"。上述主义。 艾兰语帝 第177年 《月南山》作后 旅客户向旅行过程中学。要求《伊藤特征大为证集工于参加》数《周家旅客并及购灵旅游》 外保险、所以不能得到赔偿。

(秦树末道:http://zhidanibaidu.ccm.questicni8963563.html。2018.9.28)

案例评析

- 2 旅行上的与对线传车条件行为线。11次旅行在市场传递的方式支持模划,那么这次事故的赔偿责任外向由"学",公司支承担。15党项目的包括录传卷各国市经支出的交通费。医药费、近年程度支充分变通图、任意及、提工程、经验管标金
- 3) 旅行社类环形 管理力 5 等 条规定 在中华人民共和国境内依古设立的旅行 柱、抗国核制、旅行社等原 和 5 为 去的制度 接接或行礼类研究等 旅行社等所 第 四十九条规定 建反 5 条件 "规定,你们在不投程依行社支任行的 由统合行政包理部门支 令改正 拒不改正的 吊轴移行社上条件等并可述 有关部门广州财富品约章。以报不投 保族行社责任保险的旅行社进行行政处罚。

8.2.4 外国游客在华旅游期间重大伤亡事故的处理

当处理外国旅游者重大伤亡事故时,应当特别注意下列事项。

- (1) 立即通过外事管理部门通知有关国家驻华使馆和组团单位。
- (2) 为前来了解、处理事故的外国领事馆人员和组团单位及伤亡者家属提供方便。
- (3) 与有关部门协调,为国际急救组织前来参与对国外投保的旅游者(团)的伤亡处理提供方便。
- (4) 对在华死亡的外国旅游者严格按照中华人民共和国外交部《外国人在华死亡后的 处理程序》办理。
 - (5) 对于外国旅游者的赔偿,按照国家有关保险规定妥善处理。

8.3 旅游治安与消防管理

旅游景区是服务性的单位,在向游客提供优质的服务同时,应当确保其在游乐时人身、财产的绝对安全,这样才能使景区步入良性发展之路,取得更好的经济效益与社会效益。倘若因管理的疏忽或项目的缺陷,导致游客或录记服务人员的人身、即产安全受到伤害。这对是区旅游来说将是毁火性的打击。治安好、旅业兴。1987年参国务院批准、公安部发布了《旅馆业治安管理办法》。这是我国旅游住宿业治安管理的基本行政法规。开办歌舞、游艺、音乐茶座等公共娱乐服务场所的,必须遵守1998年公布的《消防法》(2008年和2019年修订)、1999年公布的《公共娱乐场所消防安全管理规定》、2005年公布的《中华人民共和国治安管理处罚法》(2016年修订)等法律法规的规定。

8.3.1 相关基础概念

旅游治安管理是指公安机关依照国家法律法规,依靠群众,运用行政手段,维护旅游 过程中的治安秩序,保障旅游者与旅游经营者止靠进行旅游行为的行政管理活动。

娱乐场所是指向公众开放的、消费者自娱自乐的营业性歌舞、游艺等场所。



し要法条提が

《治安管理处罚法》第六十三条规定即下。"有下列行为之一的、处策的必要二百元以下罚款"、情节较重约, 处于日以上十日以下饲留、并处二日元以上五日元以下罚款。" 刻刻、涂污或者以其他方式故草彻品国家保护 的文物、名居占途的。 2 速度國家规定,在文物保护单位制定进行编辑、挖脱等活动,总及文物安全的。"

8.3.2 旅游住宿业的治安与消防管理制度

1. 旅馆业开办的治安与消防管理规定

《旅馆业治安管理办法》规定,开办旅馆,其房屋建筑、消防设备、出入口和通道等,必须符合消防法规的有关规定,未经消防安全检查或者经检查不符合消防安全要求,不得投入使用、营业。开办旅馆必须具备必要的防盗安全设施。开办旅游社宿企业应当经上管部门审查批准,经当地公安机关签署同意,向工商行政管理部门中请登记,须取营业执照后,才可以开业。经批准开业的旅馆,如有徽业、转业、合并、迁移、改变名称等情况,也应当在工商行政管理部门办理变更登记后3日内,向当地的县、市公安机关备案。

2. 旅馆业经营的治安与消防管理规定

旅馆业的经营、必须遵守国家的法律法规、建立治安与消防安全管理制度。

(1) 旅馆企业应当履行下列消防安全职责:建立健全消防安全责任制,制定本单位的消防安全制度、消防安全操作规程,制定灭火和应急疏散颁案;按照测家标准、行业标准配置消防设施、器材,设置消防安全标志,并定期组织检验、维修,确保处好负效,对建筑,方线及类。但原本规则、确定处方数、检测、计定器产数规则、方线及类。但原本规则、原



[] N .

- (2) 旅馆企业必须设置治安保 P组织或者指定安全人员,以及设置防盗、消防设施, 并确保完好有效。客房房门应当装置防盗链,应急疏散图, P生间内应当采取有效的防滑 措施。客房内应当放置服务指南、住宿领知和防火指南。有条件的应当安装客房电子门锁 和公共区域安全临控系统。
- (3) 住宿登记制度,为了加强治安管理。《旅馆业治安管理办法》规定,旅馆接待旅客必须登记。旅客作店登记时,旅馆必须食验旅客的身份证件,并要求旅客按规定的项目如实登记,在接待境外旅客住宿时,除了要履行,还有禁身份证件、如实登记规定项目外,旅馆还应当在24小时内向当地公安机关报送住宿登记表。
- (4)旅客財物保管制度。《旅馆业治安管理小法》规定,旅馆业必须设置旅客财物保管 箱、保管柜或保管室、保险柜,指定专人负责保管工作。对旅客寄存的财物,要建立严格 完备的停记、领取和交接重度。旅馆对旅客遗留的物品,应当妥善保管,设法 J起还原主或 揭示招领: 经招领3 个月后仍然无人认领的。要登记遗册,这当地公安机关按拾遗物品处理。对于旅客遗馆物品中的过禁物品和可疑物品,旅馆应当及时报告公安机关处理。
- (5) 旅客不得非法携带枪支、弹药、管制器具,或者携带爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性等危险物品和位染病病原体进入旅馆。旅馆在经营中,如果发现旅客将追禁的易燃、易感。毒、腐蚀性和放射性等危险物品带入旅馆,那么必须加以制止并及时提告公安机关处理。以避免安全事故的发生。如果发现旅客非法携带枪支、弹药、管制器具,应当及时报告公安机关。
- (6)旅馆内,不得酗酒滋事、大声喧哗,影响他人休息。旅客出入客房要赞门。旅客不得私自调换或转租,不得转让房间、床位,不得留宿客人,特殊情况必须报告值班服务员。
- (7)严禁在酒店、宾馆內打架斗殴、賭博、吸販毒品、卖淫、嫖娼、传播淫秽物品、 传播封建迷信等违法犯罪活动。酒店、宾馆不得提供赌博场地和 L 具及其他犯罪场所。
- (8) 旅馆应当加强对楼层的治安管理,严防不法分子进入客房作案。旅馆工作人员发现游客违法行为应当及时向公安机关举报,如果发现违法犯罪分子、形迹可疑的人员和被公安机关通缉的罪犯,应当立即向公安机关报告,不得知情不报或隐瞒包庇,否则公安机关于可以酌情予以处罚。
- 另外,旅游部门要同公安机关密切合作,各地旅游部门和旅游住宿企业要及时掌握 内部及周围环境中的不安全因素,研究采取相应的对策,并主动向公安机关通报情况。 公安机关要及时将当地社会治安状况和需要注意防范的问题向旅游部门和旅游住宿企业 通报。



重要法条提示

《消防法》第"条规定。"消防工作贯彻预防为主、防消结合的方针、按照政府统一领导、部门依法盖管、单位全面负责、公民积极参与的原则。穿行道防安全基件制、建立健全社会化的道防工作网络。"



游客贵重财物丢失要求赔偿案

寒情简介

问题

法院该如何处理这一案例?

章传来原 nttp AAA docin com p 1/98/92639 htm 2018 9 28

塞例评析

1) 「旅館の書を原理り去」料定、様等等店店内を開稿施、防工客人政務的別さ級盗 天生、投稿、由于は、1000年の表現では最一元を、投資体、保資が定店、均存まで任 施館、どのよう配名とから、保資体の対象を、保資体、指定各人依要保管工作。対旅 業部を確認は、3.17世代の名のでき、(私にお話した)

(2) 大工等院、南子中では、第二次では、第二次でよる与性宿服务を司、特別是対非性符を実施で終着来る。保管制度、後種由不能が発送されば支持。



香亜注冬坦宁

《治安管理处罚法》第五十六条规定:"旅馆业的工作人员对住宿的旅客不按规定登记姓名、身份证件种类 相号码的。或者明知作宿的晚会将危险物质带入旅馆。不予制止的、处二百元以上五百元以下罚款。旅馆业的 工作人员明知住客的旅客是犯罪赚轻人员或者被公安机关通馆的人员。不向公安机关报告的,处二百元以上五百元以下罚款。"

8.3.3 旅游饭店的治安与消防管理制度

1. 旅游饭店实行经理负责制

按照规定、饭店的法定代表人或者法人单位的主要负责人是本单位安全工作的第一责任人,对本单位的安全负令面责任,依法履行各项安全职责。

饭店的消防安全责任人应当依照《消防法》规定规行消防安全职责,负责检查和落实本单位防火措施,火火预案的制定和海绵。以及建筑消防设施、消防通道,电源和火源管理等。 新建、改建、扩建或者变更内部装修的,其消防设计应当符合国家有关建筑消防技术标准的 规定。房产所有者在与其他单位、个人发生租赁,承包等关系后,其消防安全由经营者负责。

2. 旅游饭店治安与消防管理的具体规定

- (1)旅游饭店在使用或者开业前,必须具备消防安全条件,依法向当地公安消防机构中根检查,经消防安全检查合格后,发给"消防安全检查愈见书"。公安机关消防机构应当自受理申请之口起10个工作口内,根据消防技术标准和管理规定,对该场所进行消防安全检查。未经消防安全检查或者经检查不符合消防安全要求的,不得投入使用、贵业。
- (2) 旅游饭店宜设置在耐火等级不低于。级的建筑物内;已经核准设置在一级耐火等级建筑内的,应当符合特定的防火安全要求;不得设置在文物古建筑和博物馆。图书馆建筑内,不得毗连重要仓库或者危险物品仓库;不得在居民住宅楼内改建旅游饭店。旅游饭店与其他建筑相毗连或者阶设在其他建筑物内时,应当按照独立的防火分区设置;商件楼内的旅游饭店与居民住宅的安全出口应当分开设置。
- (3)旅游饭店的內部装修设计和施工,应当符合《建筑內部裝修设计防火规范》和有 差建筑內部装飾裝修防火管理的螺定。电器产品、燃气用具的产品有准,应当符合消防安 全的要求。电器产品、燃气用具的安装、使用及其线路、管緒的设计、敷设、维护保养、 检测等。必须符合消防技术标准和管理规定。
- (4) 旅游饭店应当按照《建筑灭火器配置设计规范》配置灭火器材,设置报警电话,保证消防设施、设备完好有效。负责公共消防设施维护管理的单位,应当保持消防供水、消防通信、消防车通道等公共消防设施的完好有效。
- (5)旅游饭店的安全出口数日、硫敏宽度和距离。应当符合国家有关建筑设计防火规范的规定。安全出口处不得设置口槛、合静、疏散了应向外开启。不得采用卷帘门、转门、吊门和侧拉门,门口不得设置门帘、屏风等影响疏散的遮挡物。安全出口、疏散通道和楼梯口应当设置符合标准的灯光菇散指示标志。
- (6)加强电气防火安全管理。及时消除火灾隐患、不得超负荷用电,不得擅自拉接临时电线。严禁在营业对进行设备检修。电气煤、油漆粉制管施工、维修作业。严禁带入和存放易燃、易爆物品。按照有关电气安全规程的规定,定期对电气设备、开关、线路、照明灯具、镇流器等进行检查。凡不符合安宁防火要求的要及时维修和更换。经常检查用电设备是否老化、损坏、液化气是否外漏。发现回题及时解决;电视机、空调使用后一定要关闭电源开关。不得长时间处于待机状态。
- (7) 饭店经常进行消防安全检查,及时发现和整改隐患,加强消防控制室的值班力量。 派责任心强、憧操作、经过消防培训的人员上岗、保证自动消防系统基夜处于监控状态。 对自动报警和火火系统,防、排烟设备,防火门、防火卷帘门和室内外消火栓,消防水泵, 消防水箱,消防给水管道等设施要经常检验检修,维护保养,保证完整好用。
- (8)加强写字间、歌舞厅、仓库、汽车库及使用可燃液体和可燃气体等重点部位的检查,发现火险隐患,要坚决督促整改。配电房、火警报警急台、备用发电机和电话急机房要制定安全管理程序,实行24小时值班制。锅炉房、中央空调和闭路盖控等部价要按照安全程序严格管理,运转时不得服岗。易燃、易爆等危)物品仓库必须实行严格的消防安全管理。
- (9)旅游饭店应当采取措施,防止客人放置的财产被盗、火失、毁损。由于饭店的原 因造成客人财物被盗、灭失、损毁的,旅游饭店应当承担责任。
- (10)财务部、商场珠宝首饰部、行李寄存处、机要档案室和贵重物品库房等处的电源线、照明设备和防盗设施,必须按规范和要求安装使用。
- (11) 现金、有价证券、珠宝首饰等贵重物品必须存入保险柜过夜。分散收款点的周转金不得超过限额。外出送取巨款必须由两人以上解送或由安全保卫部派人用车扩送。空白有效票证要按规定保管使用,防止丢失或被盗。

8.3.4 娱乐场所的治安与消防管理制度

2006年1月国务院公布了《娱乐场所管理条例》(自2006年3月1日起施行,2016年2月6日修订)。这是开办设立娱乐场所必须遵循的规定。

1. 设立娱乐场所的申请与许可

- (1) 娱乐场所实行经营许可证制度。娱乐场所不得设在下列地点:①居民楼、博物馆、图 Pt馆和破核定为文物保护单位的建筑物内:②居民住宅区和学校、医院、机关周围、③车站、机场等人群密集的场所:①建筑物地下一层以下;⑤与危险化学品仓库毗连的区域。娱乐场所的边界噪声,应当符合国家规定的环境噪声标准。
- (2)公共娱乐场所宜设置在耐火等级不低于二级的建筑物内;已经核准设置在三级耐火等级建筑内的公共娱乐场所。应当符合特定的防火安全要求。不得在居民住宅楼内改建公共娱乐场所。公共娱乐场所与其他建筑物内时,应当按照独立的防火分区设置。商住楼内的公共娱乐场所与居民住宅的安全出口立当分开设置。
- (3) 新建、改建、扩建公共娱乐场所或者变更公共娱乐场所内部装修的,其消防设计应当符合国家有关建筑消防技术标准的规定。新建、改建、扩建公共娱乐场所或者变更公共娱乐场所内部装修的,建设或者经营单位应当依法将消防设计图纸报送当地公安消防机构,经可核同意方可能工;工程竣上时,必须经公安消防机构进行消防验收;未经验收或者经验收不合格的,不得投入使用。
- (4) 公众聚集的娱乐场所在使用或者开业前。必须具备消防安全条件,依法向当地公安消防机构中报检查。经消防安全检查合格后。发给"消防安全检查意见书",方可使用改者开业。公共娱乐场所的安全出口发出、疏散宽度和跑离。应当符合温家有关建筑设计防火规范的规定。安全出口处不得设置门槛、6的。旅散户运向外开启,不得采用卷帘门、转门、吊门和侧拉门,门口不得设置门帘、屏风等影响途散的遮挡物。公共娱乐场所在营业图必须确保安全出口和虚散通道畅通无限。严禁将安全出口上镇、限塞。疏散通道和楼梯口应当设置符合标准的灯光成散指示标志。指示标志应当设在行的顶部、疏散通道和转梯匹应当设置符合标准的灯光或散指示标志。指示标志的间距不得大了20米。公共娱乐场所两应当设置火灾事故应急照明灯,照明很电时间不得少于20分钟。
- (5) 公共娱乐场所必须加强电⁴(防火安个管理,及时消除火灾隐患,不得超负荷用电,不得擅自拉接临时电线。

2. 娱乐场所禁止从事的活动

根据《娱乐场所管理条例》, 娱乐场所内的娱乐活动包含下列内容, 应予以禁止。

- (1) 违反宪法确定的基本原则的。
- (2) 危害国家统一、主权或者领土完整的。
- (3) 危害国家安全,或者损害国家荣誉、利益的。
- (4) 煽动民族仇恨、民族歧视、伤害民族感情或者侵害民族风俗、习惯,破坏民族团结的。
 - (5) 违反国家宗教政策,宣扬邪教、迷信的。
 - (6) 盲扬淫秽、赌博、暴力及与毒品有关的违法犯罪活动,或者教唆犯罪的。
 - (7) 违背社会公德或者民族优秀文化传统的。
 - (8) 侮辱、诽谤他人, 侵害他人合法权益的。
 - (9) 法律、行政法规禁止的其他内容。

3. 娱乐场所及其从业人员禁止实施的行为

娱乐场所及其从业人员不得实施下列行为,不得为进入娱乐场所的人员实施下列行为提供条件。

- (1) 贩卖、提供毒品,或者组织、强迫、教唆、引诱、欺骗、容留他人吸食、注射毒品。
 - (2) 组织、强迫、引诱、容留、介绍他人卖淫、嫖娼。
 - (3) 制作、贩走、传播淫秽物品。
 - (4) 提供或者从事以营利为目的的陪侍。
 - (5) 赌博.
 - (6) 从事邪教、迷信活动。
 - (7) 其他违法犯罪行为。

4. 娱乐场所经营的治安与消防安全管理制度

- (1) 娱乐场所的法定代表人或者主要负责人应当对娱乐场所的消防安全和其他安全负责。
- (2) 娱乐场所应当确保具建筑、设施符合国家安全标准和活动技术规范,定期检查消防设施状况,并及时维护,更新。娱乐场所应当制定安全。作为案和应急病散预案, 营业期间,娱乐场所应当保证疏散通道和安全出口畅通,不得打堵、锁闭疏散通道和安全出口,不得在旅速通和安全出口设置栅栏等影响或散的障碍物。娱乐场所应当在流散通道和安全出口设置明显指示标志,不得遮挡、覆盖指示标志。
- (3) 娱乐场所应当配备专业保安人员、与保安服务企业签订保安服务合同,不得聘用 其他人员从事保安工作。
- (4) 游艺娱乐场所不得设置具有轄博功能的电子游戏机机型、机种、电路板等游戏设施设备,不得以现金或者有价证券作为奖品,不得回购奖品。
- (5) 任何人不得非法携带枪支、弹药、管制器具或者携带爆炸性、易燃件、毒害性、放射性、腐蚀性等危险物品和传染病病原体进入娱乐场所。迪斯科舞厅应当配备安全检查设备,对进入营业场所的人员进行安全检查。
- (6) 奴乐场所提供娱乐服务项目和出售商品、应当明码标价,并向消费者出示价目表;不得强迫、欺骗消费者接受服务、购买商品。
- (7) 每 | 凌晨 2 时全上午 8 时, 娱乐场所不得营业。歌舞娱乐场所应当在营业场所的 出入11、主要通道安装闭路电视监控设备, 并保证闭路电视监控设备在营业期间正常运行, 不得中断。闭路电视监控录像资料应当留存 30 日备查, 不得删改或者挪作他用。
- (9)娱乐场所应当在营业场所的大厅、包厢、包间内的显著位置悬挂含有禁毒、禁瑭、禁止卖洋嫖娼等内容的警示标志及未成年人禁入或者限入标志。标志应当注明公安部门、文化主管部门的举报电话。



雷亜社タ坦子

《治安管理处罚法》第二十二条规定。"非法携带枪支、弹药或者等、匕首等国家规定的管制器具的、处五 日以下拘留。可以并处五百元以下罚款。精节规律的,处置告或者一百元以下罚款。非法携带枪支、弹药或者 邻、匕首等国家规定的管制器具进入公共场所或者公共交通工具的、处五日以上十日以下拘留。可以并处五百 元以下罚款。"

8.4 旅游安全与卫生管理

旅游景区作为整个旅游产业锭的重要组成部分,是游客旅游的最终目的地和重要集散地。截至2016年3月,我国旅游景区数量已达26 000 多家。旅游景区面临的环境相对复杂,要确保游客和景区员工的人身与财物安全。确保景区能够持续稳定地发展,则安全管理是不容忽视的一个重要环节。旅游景区应根据景区实际情况,做好日常安全管理工作,消除存在的各种安全隐患。对危及游人安全的道路、桥梁、炉坡、特种设备等方而要优先治理如好,防范愈外事故的发生。在突发事件发生后迅速启动应急机制,并进行要普处用变优先治理如安全直接关系人的生命和健康。从事旅游饭店业的,应当遵守《中华人民共和国食品安全法》)和《中华人民共和国食品安全法实能条例》的规定。从事旅游业的展区、景点、饭店、饭馆、购物商店等应当根据《中华人民共和国食车生产法》《消防法》《中华人民共和国文个生产法》(《消防法》《中华人民共和国文个生产法》(《消防法》《中华人民共和国文个生产学》,及《风景名胜区条例》《风景名胜区条例》

8.4.1 相关基础概念

食品安全是指食品尤毒、尤害,符合应当有的营养要求,对人体健康不造成任何急性、 亚急性或者慢性危害。

食品 2 生管理是指控制食品生产、加工、储藏、运输等食品生产经营过程中可能存在的有害因素,从而采取保障食品对食用者无害的一切措施。

漂流旅游是指漂流经营企业组织旅游者在特定的水域,乘坐船只、木筏、竹排、橡皮 艇等漂流工具进行的各种旅游活动。

8.4.2 旅游景区安全管理制度

- (1) 安全信息发布制度。旅游景区应当建立安全信息发布制度。及时向游客提供准确、规程的安全信息。通过有线广播、安全领加、宣传于册等形式、及时发布地质灾事、天气变化、洪涝汛情、交通路况、治安形势、流行疫情预防等安全警示信息及游览安全提示信息。
- (2) 设置明显标志。根据消防、用电及道路交通等有关法律、法规的规定,在景区内设置明显的警示标志,并采取安全措施;完善景区的解说系统,在有条件的区域建设无障碍游览通道;景区内的施土现场应当设置易上识别的安全提示标志;非游泳区、非滑冰区、防火区、禁烟区等区域应当设置明显的禁止标志。
- (3) 加强交通管理。旅游景区应当建立交通安全管理制度。游览线路的规划应当符合 国家规定的道路交通条件,运营中的游览下具必须符合国家相关质量标准,游览下具的驾 级员应当经过专业技能培训;景区内夜间游览区域应当配备数量允足、功能有效的照明 设备。
- (4)加强治安管理。严厉打击违法犯罪活动。最区护园队等安保人员要加强最区内巡视,禁止游商尾随游客兜售商品,保证景区内良好的游览秩序。
- (5) 加强游览安全管理。建立游览安全制度,指导工作人员规范操作;在景区内重点 部位和危险地域加强安全防护措施;在节假口、黄金周等重点时期设立景区游客安全疏导 缓冲区;禁止游客在未开发或无安全保障的地域开展旅游活动。

- (6) 特种设备安全管理制度。旅游景区应当建立特种设备安全管理制度,严格执行《特种设备质量监督与安全监察规定》及相关法律、法规的规定,保障特种设备的安全运行和游览活动的有序进行。防止不安全事件发生。
- 景区应对游乐项目进行定期的检查维修,使项目时时处于安全状态,以保证游客的人 身安全。对保区的游乐项目,应安排专人负责检查。如果旅游景区能在软件(安全意识)上 与硬件(游乐项目)上进行有效的控制,使景区内的项目与人员时时保持最佳的状态,那么 也解料绝事故的发生。
- (7) 加强消防管理。旅游景区应当建立消防安全管理制度,保障景区的消防安全。旅游景区应当建立安全用电管理制度,严禁违章用电。
- (8) 加强食品安全监管。旅游景区应当建立食品安全监管制度。景区内生产和销售食品,应当严格执行《食品安全法》的规定。
- (9)按照有关规定和景区规划容量的测算,将游客数量控制在最佳接待容量之内。风景名胜区要健全制度,定时检查游览道路、安全设施和危险地设,及时维护,排除隐患。对游入集中、情况复杂的地段,要求取措施,积极适等,并应问铁道、交通等部门密切配合,加强游览活动的组织和计划,使游人量与风景区的合理容量和接待条件相适应。
 - (10) 旅游景区应"乌建立大型活动风险管理制度 堅持"谁主办、谁负责"的原则,制定大型活动的安全工作方案和应急预案,防止安全事故发生。
- (11)旅游景区应当建立应急预案制度,根据各类预案配备必要的应急救援物资。意外事件突发后,救援人员能够按照景区应急预案在第一时间启动救援机制。有效并展教授行动。旅游景区应设立预警机制。允分利用人力、财力,使区域内的安全得到体制上的保障。预警机制的建立。能让景区时可保持警惕。基与当地医疗、消防、警察等政府职能部门建立紧密的关系。当最区发生安全事故时,能在第一时间得到专业人员的支援。
- (12) 成立安全小组,培训安全人员。旅游景区应成立安全小组,设立专门的机构,专人领导、专人负责。景区应组织人员定期进行安全训练的实际操作,以培养人员的应变能力及危机处理论力,使景区在处理危机事故时,人员各司其职,保持冷静的心态,沉着应对。即使安全事故发生也能把伤害降全最低、例如,游泳场馆应当在池边设置救牛员,而且配备的救生员经过培训合格,持证上岗;对电梯操作人员要进行培训、考核,实行持证上岗制度。

金例 8.3

肇庆砚洲岛游客溺水死亡事故案

寒情简介

禁年国庆节前夕 广车台职 E国际旅行在接受组 优德伟。1. 被发展有限公司广 办事 效 委托。组已成为事效 101 台层工道注章原造工业的资 高量率为期两天的拓展旅游活动 双方等(1)的旅游台间转程的过程 旅游者不得留于2西;6米 开展活动前,旅行社区时部经 理与办事处员人民举了拓展旅游的 该区域有禁止与"9"的"建"及方在各过旅游台间的 单位上,又湾加了旅游行程 舌山安排 上广山。 有关要求第二 即"性 拓展旅游活动的 跨台间的内距进展一步。10月4日上午一看就受职制区院。岛、用完许各后,乃到效变表人

与随团导游员协商。培养旅游者 1 小时时间整理对李、抽事任意 16 时集中乘车返回广。1 导席员 西即宣布自由 击动 在告别集合时间的证明 提高大家不要下西。5 玩水 等为 为日 14 时 30 分,也从名旅游者上自号。 4 功 水 14 时 40 分,3 名 等客走到水分处实外引水、大呼"投命"。一名 等官并改 两名等客失款 依存者按打 110 报管 公安部 7接报后。及时赶赴现场。与由地看事者。、时间人受授较 16 月 6 日 6 的时年 在当地公安 海市、旅游及所在油板府 时支票等有关单位的努力下,于事发现场下降 2 千米处战争两名失转者进位 建去医金定和公司委员设场编队 死者为该办下处委托旅行社组织的走擎庆旅游的团队成员。

(案例来源: http://travel.people.com.cn/GB/10679691.html, 2018-9-28)

案例评析

- 2 旅方を全また。原介と対象の方式を表し、決定なり目的的で現場者。安全保険収差旅売を付き、は上東育成し、まま施力は上、選択事業に対して外流したが成功的対象が行う。 安存化学者所、「大きた、知力がいきたみ」である。となって単等下水ができませ、自由は加加回。 設合を組入し、利力が同点とき下水、一等のは、建築・では、これである。と、自由は加加回。 設合を組入し、利力が同点とき下水が作者。 ままっぱるこれに発音性はシビザ的安全意识。这是事故发生的不容忽视的原因。

8.4.3 食品卫生安全管理制度

1. 食品生产经营的基本要求

《食品·安全法》第二十二条规定,食品生产经营应当符合食品安全标准,并符合下列要求。

- (1) 具有与生产经营的食品品种、数量相适应的食品原料处理和食品加工、包装、贮存等场所、保持该场所环境整洁、并与存毒、有害场所以及其他污染源保持规定的距离。
- (2) 具有与生产经营的食品品种、数量相适应的生产经营设备或者设施,有相应的消毒,更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或者设施。
- (3) 有专职或兼职的食品安全专业技术人员、食品安全管理人员和保证食品安全的规章制度。
- (4) 具有合理的设备布局和工艺流程,防止待加工食品与直接入口食品、原料与成品交叉污染,避免食品接触有毒物、不洁物。
- (5) 餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器,使用前应当洗净、消毒,炊具、用具用 后应当洗净,保持清洁。
- (6) 贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、无害,保持清洁,防止食品污染,并符合保证食品安全所需的温度、湿度等特殊要求,不得将食品与有毒、有害物品一同贮存、运输。

旅游安全与卫生管理制度

- (7) 直接入口的食品应当使用无癖、清洁的包装材料、餐具、饮具和容器。
- (8)食品化产经营人员应当保持个人卫生, 化产经营食品时, 应当将手洗净,穿戴清洁的工作衣、帽等; 销售无包装的直接入口食品时, 应当使用无毒、清洁的容器、售货工具和设备。
 - (9) 用水应当符合国家规定的生活饮用水卫生标准。
 - (10) 使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害。
 - (11) 法律、法规规定的其他要求。

2. 禁止生产的食品

- 《食品安全法》第三十四条规定,禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品。 (1) 用非食品原料生产的食品或者添加食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人 体健康物质的食品、或者用同收食品作为原料生产的食品。
- (2) 致病性微生物、农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的食品、食品添加剂、食品相关产品。
 - (3) 用超过保持期的食品原料、食品添加剂生产的食品、食品添加剂。
 - (4) 超范围、超限量使用食品添加剂的食品。
 - (5) 营养成分不符合食品安全标准的专供婴幼儿和其他特定人群的主辅食品。
- (6) 腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状 异常的食品、食品添加剂。
 - (7) 病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产动物肉类及其制品。
- (8) 未按规定进行检疫或者检疫小合格的肉类,或者未经检验或者检验不合格的肉类制品。
 - (9)被包装材料、容器、运输工具等污染的食品、食品添润剂。
 - (10) 标注虚假生产目期、保持期或者超过保质期的食品、食品添加剂。
 - (11) 无标签的预包装食品、食品添加剂。
 - (12) 国家为防病等特殊需要明令禁止生产经营的食品。
 - (13) 其他不符合法律、法规或者食品安全标准的食品、食品添加剂、食品相关产品。

3. 食品卫生安全的具体管理制度

1) 食品生产经营全程控制制度

饭店从事食品生产、食品流通、餐饮服务,应当健全本单位的食品安全管理制度,加强对职上食品安全知识的培训,配备专职或者兼职食品安全管理人员,做好对所生产经营食品的检验工作,依法从事食品生产经营活动。食品生产经营企业的主要负责人应当落实企业食品安全管理制度,对单企业的食品安全工作全面负责。饭店从事食品生产、食品流流、餐饮服务,应当制定食品安全事故处置方案,定期检查本企业各项食品安全防范措施的赛空情况,及时消除食品安全事故隐患。

2)食品生产经营许可制度

国家对食品生产经营实行许可制度。从事食品生产、食品销售、餐饮服务,应当依法 取得许可。销售食用农产品,不需要取得许可。

3)食品生产从业人员健康管理制度

饭店应当建立并执行从业人员健康管理制度。患有国务院卫生行政部门规定的有碍食品安全疾病的人员,不得从事接触直接入口食品的工作。根据2016年7月1日国家卫生和计划生育委员会(规国家卫生健康委员会)《关于印发有碍食品安全的疾病包括霍乱,细菌性和阿米巴性痢疾,伤寒和副伤寒,病毒性肌炎(甲型、皮型),活动性肺结核,化脓性或者渗出性皮肤病。从事接触直接入口食品工作的食品生产皮型),活动性肺结核,化脓性或者渗出性皮肤病。从事接触直接入口食品工作的食品生产

经营人员应当每年进行健康检查,取得健康证明后方可上岗工作。

4)食品标识管理制度

食品经营者储存散装食品,应当在储存位置标明食品的名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容;食品经营者销售散装食品,应当在散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日期、保质期、生产经营者名称及联系方式等内容。

预包装食品的包装上应当有标签。标签应当标明下列事项;①名称、规格、净含量、生产日期;②成分或者配料表;③生产者的名称、地址、联系方式;④保质期;⑤产品标准代号;⑥储存条件;⑦所使用的食品添加剂在国家标准中的通用名称;⑥生产许可证编号;⑥法律、法规或者食品安全标准规定必须标明的其他事项。

专供婴幼儿和其他特定人群的上辅食品,其标签还应当标明主要营养成分及其含量。 生产经营转基因食品的,应当按照规定显著标示。食品经营者应当按照食品标签标示的警示标志、警示说明或者注意事项的要求销售食品。

5)饭店的食品原材料采购和储存管理制度

- (1)食品生产者应当依照食品安全标准关于食品添加剂的品种、使用范围、用量的规定使用食品添加剂;不得在食品生产中使用食品添加剂以外的化学物质和其他可能危害人体健康的物质。
- (2) 饭店采购食品原料、食品添加剂、食品相关产品、应当食验供货者的许可证和产品合格证明文件,对无法提供合格证明文件的食品原料、应当依照食品安全标准进行检验;不得采购或者使用不符合食品安全标准的食品原料、食品添加剂、食品相关产品。
- (3) 饭店应当建立食品原料、食品参加剂、食品相关产品进货查验记录制度,如实记录食品原料、食品添加剂及食品相关产品的名称、规格、数量、供货者名称及联系方式、进货口期等内容。食品原料、食品添加剂、食品相关产品进货合验记录应当真实,保存期限不得少于两年。
- (4) 饭店采购食品,应当查验供货者的许可证和食品合格的证明文件。饭店应当建立食品进货查验记录制度,如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货口期等内容。食品进货查验记录应当真实,保存期限不得少于两年。
- (5) 饭店內当按照保证食品安全的要求储存食品,定期检查库存食品,及时清理变质或者超过保质期的食品。
- (6) 餐饮服务提供者应当制定并实施原料采购控制要求,确保所购原料符合食品安全标准;餐饮服务提供者在制作加1.过程中应当检查待加1.的食品及原料,发现有腐败变质或者其他感官性状异常的,不得加1或者使用。
- (7)餐饮服务提供企业应当定期维护食品加工、储存、陈列等设施、设备;定期清洗、校验保温设施及冷藏、冷冻设施。餐饮服务提供者应当按照要求对餐具、饮具进行清洗、消毒,不得使用未经清洗和消毒的餐具、饮具。

6)食品卫生监督制度

《食品安全法》规定,国家实行食品 P.生监督制度,国家鼓励并保护社会团体及个人对食品 P.生的社会监督,对于违反《食品安全法》的行为,任何人都有权检举和控告。

7)食品安全全程追溯制度

食品安全可追溯制度是为了确保食品质量安全,由生产者、加工者及流通者分别将食品的生产销售过程中的可能影响食品质量安全的信息进行详细记录、保存并向消费者公开的制度。食品生产经营者应当依法建立食品安全追溯体系,保证食品可以追溯。

8)食品召回制度

《食品安全法》第六十二条规定:"国家建立食品召回制度。食品生产者发现其生产的

食品不符合食品安全标准或者有证据证明可能危害人体健康的,应当立即停止生产。召同已经上申销售的食品。通知相关生产经营者和润费者,并记录召回和通知情况。食品经营者发现其经营的食品有前款规定情形的。应当立即停止经营,通知相关生产经营者和润费者,并记录停止经营和通知情况。食品生产者以应当召回的,应当立即互回。由于食品生营者的原因造成其经营的食品有商款规定情形的。食品经营者应当召回。食品生产者应当对召回的食品来取无害化处理。 钢要等措施。防止其再次流入市场。但是,对因标签、标志或者说明书不符合食品安全标准而被召回的食品,食品生产者在采取补救措施且能保让食品安全的情况下可以继续销售,销售时应当向消费者明示补救措施。食品生产经营者应当将食品召回和处理情况向所在地县级人民政府食品安全监督管理部门报告,需要对召回的食品进行无害化处理,销毁的,应当提前报告时间、地会。食品安全监督管理部门认为必要的,可以实施现场监督。食品生产经营者未依服本条规定召回或者停止经营的,县级以上人民政府食品安全监督管理部门可以责令其召回或者停止经营。县级以上人民政府食品安全监督管理部门可以责令其召回或者停止经营。

4. 食品安全事故调查与处理

- (1) 食品生产经营企业应当制定食品安全事故处置方案,定期检查本企业各项食品安全免费措施的落实情况,及时消除食品安全事故隐患。
- (2)食品安个事故的报告制度。发生食品安个事故的饭店应当立即予以处置,防止事故扩大。事故单位和接收病人进行治疗的单位应当改时向事故发生地县级人民政府食品安全监督管理、卫生有政部门报告。县级以上人民政府质量监督、定利政等部门在自营追避制度。 20 以上,10 以为,20 以为
- (3) 任何单位或者个人不得对食品安全事故隱瞒、谎报、缓报,不得毁灭有关证据。县级以上人民政府食品安全监督管理部门接到食品安全事故的报告后,应当立即会同同级卫生行政、质量监督、农业行政等部门进行调查处理、并采取下列措施、防止或者减轻社会危害。
- ① 开展应急救援工作,对因食品安全事故导致人身伤害的人员, 卫生行政部门应当立即组织救治。
- ② 封存可能导致食品安全事故的食品及其原料,并立即进行检验;对确认属于被污染的食品及其原料,责令食品生产经营者依照《食品安全法》第六十三条的规定予以召回、停止经营并销毁。
 - ③ 封存被污染的食品用工具及用具,并责令进行清洗消毒。
- ④ 做好信息发布工作,依法对食品安全事故及其处理情况进行发布,并对可能产生的危害加以解释、说明。
- (4) 发生食品安全事故,设区的市级以上人民政府食品安全监督管理部门应当立即会同有关部门进行事故责任调查,督促有关部门限行职责,向本级人民政府和上 级人民政府食品安全监督管理部门提出事故责任调查处理报告。涉及两个以上省、自治区、直辖市的重大食品安全事故由国务院食品安全监督管理部门採照相关规定组织事故责任调查。



游客食物中毒要求赔偿案

案情简介

| 東佐末 ∮ http://www.ppkao.com/tiklishit 7713113.html、2018.9.28.)

案例评析

- 2 | 旅行及() 申申、不存在、注意。在文字中、手与等性大學系。(D) 即以待任任由此是 中會品 [2 年] [2 5 年] [2 5 年] [2 5 年] [2 5 年] [3 5 年] [4 5 年] [4 5 年] 成的陈庆。序。(2 6 年) [5 7 年] [4 年] [5 7 年] [4 7 年] [4 7 年] 故曾建設()与卫生行政部()的行政处罚。

8.4.4 道路交通安全管理的要求

- (1) 严格执行交通法规, 严格制定景区安全通行制度。
- (2) 认真抓好车辆管理,景区内各种机动车辆有保养、检修制度。
- (3)景区内的道路符合规定标准,及时维修,按道路交通管理的有关规定设置标志,保障进路畅通,确保进入风景名胜区的车辆安全行驶。
- (4)游船、缆车、索道、码头等交通游免设施安全管理制度健全,保证运行安全,不 发生死亡和重大伤害事故。
 - (5) 游览设施安全管理制度健全, 有专人负责管理, 严格遵守操作规程, 定期检查。
- (6) 在游览危险地段及水域或猛兽出没、有害动植物生长地段,安全防护措施完善,有专人负责,设有必要的提示、警告标志。
 - (7) 无超容量接待游人现象, 无游人挤踩伤亡事故, 应急安个救助措施完备。



强行超车导致 30 名游客伤亡的重大旅游安全事故案

塞情简介

2007年7月13日中午 存無益 918 国道曲外段标花打填构发生了一起电大旅游交通事故 西福迪场旅游客户公司用一端生艺速 97 应线多大巴 向北 營業 3人 与被是 1人 导统 1人 在前往日途上的途中 行便至与产品也大镇内部 国际安贵强行报车 身效车辆 医太痛等面 80 未的推出,在工工机会员也打造任意,号参布的的 15人死亡,2人失罪 13人受伤。经扩充而交为支援与支援。此"严政军"等15,安贵管理和进行使。在超至12种中高位,即横停不与扩张的一定,关于产业任。此间重新单自 1980 年出高对外开放旅游人类,发生的第一次上线多项企业,可能 "发展"的是一个一打造。日晚见一日将"数官相回"等5万万,未到了一日,其等也由进步上年载行行。西岛中间载行为一进高"严酷交易经行"从表示到大发企业。即下旅行在专家旅行任持手,由其更多支种旅游中的为天行程

塞例评析

2 パトロ 杯上字 ・・・・ 田島ちとは「177年上午年」的 「東京県 発行す例在共存 等年5年間とす可可的監督、東部保証書 、200,7年の世上元年手時 及北大主教的主義 統(171、大学 北大林 月中日) 古新 西島 東京 (中上年) 市部政府等を担ければ国政的。統(7 社関東であけた) 所称を表示。本学を示す情報、更い自己と言語 リック。西海的交 管理 以下後便最終的 紀末 では、三世では、三世では、正地では、東京 対しては、展訪 年 キャイ はは デーカップの行気的 からえき わね (ながえ) 中央 加端監修 連集国際音変争画数的主要変集 似等者 様(7社 有差)。」「「東東級教」、甲央加端監修 類象要を事故分生。

8.4.5 游览安全管理制度

1994年我国发布了《游之机和游乐设施安全监督管理规定》、2000年有关部门制定了《游艺机和游乐设施安全》(GB 8408 2000);2008年8月1日实施《游乐设施安全规范》(GB 8408 2008);2018年12月1日实施《大型游乐设施安全规范》,针对各种游乐设施的不同特点,还分别驰定了国家强制性标准,如《淮道安全规范》(GB 18879—2008)、《水上游乐设施通用技术条件》(GB/T 18168—2017)、《勤极安全技术要求(试行)》,涵盖了大型游乐设施设计与制造、操作、检测、维护和术语等多方面内容,为了保证游客及工作人员的安全,促进客运索道事业的健康发展、国家有关部门专门制定了《客运架空索道安全运营与监察规定》。2003年6月1日起施行《特种设备安个监察条例》(2009年修订)。

1. 游艺机和游乐设施安全管理

游艺机、游乐设施属于特种设备范畴。游艺机和游乐设施的设计和生产,必须符合《大型游乐设施安全规范》及有关安全要求。游艺机、游乐设施安装完毕后,丝调试、负荷试 鲸,运转正常,由运营单位的主管部门会同当地公安、分动、技术监督部门对各项准备工作检查、验收后,方可投入运营。游艺机、游乐设施投入使用前应当向地、市级以上质量技术监督行政部门登记。游乐园经营单位应当对游艺机和游乐设施,按照特种设备质量监督和安全监察的有关规定,进行安全运行检查。游乐园(场)等运营单位必须建立完整的单机档案和人员培训村案。游乐园经营单位应当建立游艺机和游乐设施的技术档案和运行状况档案。严禁使用检修或者检验不合格及超过使用期限的游艺机和游乐设施。严禁设备带 故暗运行。严禁使用检修或者检验不合格及超过使用期限的游艺机和游乐设施。严禁设备带 故暗运行

游乐园筹建单位应当在质量技术监督行政部门对其游艺机、游乐设施登记后,到城市 人民政府园林行政上管部门进行游乐园登记。

2. 水上漂流安全管理

漂流旅游是指漂流经营企业组织旅游者在特定的水域,乘坐船只、木筏、竹排、橡皮 艇等漂流工具进行的各种旅游活动。

经过规划与管理的漂流是一种有惊无险、参与性强的户外运动型旅游活动。它所具有的缘脸又刺激的转点符合现代旅游者。尤其符合中点年旅游者寻求刺激、富于冒险的心理需求。1986年5月润南省张家界茅岩河首创景区观光性质的漂流专项旅游活动。从此漂流活动在我国得到迅速发展。漂流旅游域特种旅游活动,应当加强漂流旅游安全管理,以保路旅游者人身及财产安全为原则。实行"安全第一、预断为主"的方针。

3. 客运架空索道安全管理

各客运索道站(公司)负责客运索道的安全管理工作。索道站站长(经理)必须持有索道安全管理设格证书。具备该单位客运索道的专业知识和 定的工作经验,对保险索道的 安个运符个面负责。索道站必须具有根据安个规范所制定的设备操作规程、各种保障安全运行的有关规定及各类人员的岗位责任制度



根据(自命安全主 发生自命安全事故的原生高点之即予以处置、防止事故扩大 事故 发生单位相类的病人进行各种的电气等可及时间上战为生地与人 报告

A 上商行政管理部 】 B 人民政行 C 卫生行政部 】 D 公安部 】



模拟法庭

刘湘渺诉德豪旅行社旅游合同纠纷案

安信部介

享年 9月 21日 原告刘相子等 19 人组图本的缔告者。银行社相知的解节山 日游活动、旅游费每人 630 元 9月 22 日下午 原告刘培,在参加。"皮兹"中产证理中 所能性的皮筏或数点打翻。通即接在人家中严智"中主、数原告右手指要的。"经验定构成为级历姓原 被告双方因语问题协商不成 故事告诉至 关禁 要求被告诉讼统行任务担违约责任,给住原占医疗要 38 382 元 等 次手 + 贵 8 000 元 输盖费 980 元 等定费 700 元 误 Ⅰ 费 21 620 元、护理费 4 545 元 往后以后本的要 440 元 交通费 197 元 宫亲费 2 400 元 残疾赔偿金 74 720 元、旅游费 630 元,合计 151 514 元。

本案中诉讼角色

原告: 刘湘渺 被告: 德豪旅行社 庭审图示



原告诉称 1: 旅游合同有效。 原告诉称 2: 被告应承担违约

总偿债任。

原告诉称3: 被告应赔偿 151 514元。



被告辩称 1: 原告伤害是第 (1) 一人造成的。

> 被告辩称 2: 被告对原告伤 表无过器……

被告辩称 3: 原告以第三人 侵权事实主张被告违约缺乏事实





和法律私据。

原告诉称 1: 旅游合同有效。

原告诉称 2: 被告应承担违约赔偿责任。

原告诉符 3 被告门等原序 36 382 元 第二次 F + 雙 8 000 元 餘面集 880 元 备 定费 700 元 误 L 雙 28 620 元 护理费 4 545 元 任序 小食。 助费 440 元 交通费 197 元、 营养费 2 400 元、残疾赔偿金 74 720 元、旅游费 630 元,合计 151 514 元。

被告辩称 1 原被击之时存在合同关系。但原告的伤害是第三人造成的。

原被告之间存在有效合同许多。除告於"约度行施"、提用。但是自告在证。皮被营护中受伤。借或原告传统的是抗江台于清明"证实发"。等在公司。故原告人身受到伤害的赔偿责任应当由漂流公司承担。

被告辩称 2:被告对原告的伤害无过错,不应承担责任。

被告对原告伤害无过错。被告旅行过不向为第二人造成原告的侵害承担赔偿责任。

被告辩称;一原告以第二人授权请宾主领被告违的缺乏事实和法律依据。

原件选择合同之项。重要告项产的责任争和的市场的告问的定确定。但是一原告对于其 提供的罗列均基于"侵权责任"的"规定"的言基于第二人侵权事实来主张被告承担违约责任 缺乏事实和法律依据,故请求法院驳回原告诉讼请求。

法院审理查明

法院裁判理由

- 1. 点。被告之间有原格服务会同关系存在。点。被告间是旅游合同关系、根据双方签订的旅游合同。或告诉力标卷。记者一位《广苏夫女》、制产的安全。所止危害的发生,张行过了产担的产品交易。几乎一个任务过程中,这个人对心害。可以按证券作所实产广泛的决合。那么权利人有权。任此选择。
- (3) 构造水溶全民 147人类为人。具有一定人生的压制环构,对在该商过特中可能出现的允许。为1有一定认知。具在证如该等安排其他的一人也会自立食业量子溶解的情况下仍选择是与2位各项目,并于对自身安全。这一个"主题未要"的现在也仍可相称的条件。 查告明知单数、水流、设有产品安全。这一个"主题未要"的现在是不完全人。同历光解决而严持上船参加率令。每行高等大支援、设备使与水源的运动。
- 4) 時告本次所受的場件包括医疗费 护理费 任院协会》助费 交通费 鉴定费 误 I. 费. 而言养君 "苏克曼 另身古城市定力与现场线 具协业 非故受到的人身伤事对其生活。 造成了一定星期 战秣 医院 记在也几年括在唐吉·斯安地 实验 包围之内 原告 E. 张的各项 损失费用按帐 天 数 与 种 自分 力 为 1 为 1 入 2 % 元 被告广,转使 声 5 2 8 8 5 1 2 元 。被告已行 的 5 000 元应从中和除,被告仍需赔偿廉格各项损失 4 7 385.12 元。

法院判决

1)被告德豪旅行往于本判决生效之日起 15 日内高信原告 52 385 12 元、扣除被告德豪

旅行社已付的 5 000 元 仍需赔偿原告判 N N 47 385.12 元 如果被告迟延支付赔偿金额。 则应当支付识延利息。

(2) 本条受理器 3 154 元 由原告关系 包承担 1 577 元,被告债券旅行社负担 1 577 元 条传来停 http://www.17u.net.news.newsinfo 230753 html 2618.9.28. 有改动

本意小结

通过本章的学习, 了解旅游安全管理的基本原则、旅游行政管理部门和旅游基层单位 安全管理的职责、旅游安全事故的等级及处理程序,尝试用旅游食品安全管理制度和游览 安全管理制度的相关规定来辨析旅游活动中的安全问题及其责任承担问题。区分安全级别、 处理程序及处理结果, 最大限度维护国内外旅游者的合法权益。



1. 名词解释 1) 食品 巴牛管理 (2) 與來緣所 (3)) (5) 漂流旅游 2. 单选题 次变、突降暴雨致使游艇沉没、造成 5 人死亡、参人爱伤的严重后果,这个属于	关键术语	
1. 名词解释 1) 食品 巴牛管理 (2) 競乐场所 (3)) (5) 漂流旅游 2. 单选题 次变, 突降暴情致使游艇沉没。造成 5 人死亡、参人受伤的严重后果,这个属于	を、安全、数 1 mm 1 pp。 で、	स्यू⊒िक्चेक विर्चर
1) 食品 巴牛管理 (2) 氨聚為质 (3)) (5) 漂流旅游 2. 单选题 次变, 突降暴情數使游艇沉没, 造成 5 人死亡、参人受伤的严重信果, 这个属于 10 即 6本单位负责人报告, 单位负责人接到报告后, 应当于 内向发生地县级旅游丰管部门、安个生产监督管理部门和负有安个生产监督管理职责的其他相关部门报告。 A. 1 小时 B. 6 小时 C. 24 小时 D. 48 小时 (3) "受理本地区海及旅游安全问题的投诉"是 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全经企业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全经营业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全经营业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全经营业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 以 5) 旅游安全经营业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 以 5) 旅游安全经营业最优,次事故造成旅游者条件。或者经济损失在 元以 66) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者系统,或者经济损失在 元者	当	题
1) 食品 巴牛管理 (2) 氨聚為质 (3)) (5) 漂流旅游 2. 单选题 次变, 突降暴情數使游艇沉没, 造成 5 人死亡、参人受伤的严重信果, 这个属于 10 即 6本单位负责人报告, 单位负责人接到报告后, 应当于 内向发生地县级旅游丰管部门、安个生产监督管理部门和负有安个生产监督管理职责的其他相关部门报告。 A. 1 小时 B. 6 小时 C. 24 小时 D. 48 小时 (3) "受理本地区海及旅游安全问题的投诉"是 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全经企业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全经营业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全经营业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全经营业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 以 5) 旅游安全经营业工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 以 5) 旅游安全经营业最优,次事故造成旅游者条件。或者经济损失在 元以 66) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者系统,或者经济损失在 元者	1 6/1/16/16/16	Z/ K
(5) 漂流旅游 2. 单选题 2. 单选题 次变、突降暴向致使游艇沉没、造成 5 人死亡、参人受伤的严重后果,这个属于 1.	. //	
2. 单选题 "突变、突降暴情致使游艇沉没、造成 5 人死亡、参人受伤的严重后果,这个属于 b b b b b b b b b b b b b b b b b b b		(1) / - , - +
突突、突降暴伸致使游艇沉没。造成 5 人死亡、多人受伤的严重后果。这个属于		V. 1X
图	2. 单选题	XXI
图	1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1	
即 司本单位负责人报告。单位负责人接到报告后。应当于 内向发生地县级旅游卡管军门、安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告。 A. 1 小时 B. 6 小时 C. 24 小时 D. 48 小时 (3) "受理本地区海及旅游安全问题的投诉"是 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游有政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游有政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 D. 省市旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全等微事故是指一次事故造成旅游者等伤。或者经济损失在 元以下表。	突变,突降暴內致使游艇沉没,造成5人	死亡、多人受伤的严重后果,这个属于
管制()、安个生产监督管理部门和负有安个生产监督管理职责的其他相关部门报告。 A. 1 小时 B. 6 小时 C. 24 小时 D. 48 小时 (3) "受理本地区海及旅游安全问题的投诉"是 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 元以 方、旅游安全经营业成是指一次事故造成旅游者补伤。或者经济损失在 元以 A. 1 万 B. 5 万 C. 1000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者和伤。或者经济损失在 元者	\	(D
管制()、安个生产监督管理部门和负有安个生产监督管理职责的其他相关部门报告。 A. 1 小时 B. 6 小时 C. 24 小时 D. 48 小时 (3) "受理本地区海及旅游安全问题的投诉"是 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 元以 方、旅游安全经营业成是指一次事故造成旅游者补伤。或者经济损失在 元以 A. 1 万 B. 5 万 C. 1000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者和伤。或者经济损失在 元者	. I/A	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
A.1 小时 B.6 小时 C.24 小时 D.48 小时 (3) "受理本地区涉及旅游安全问题的投诉"是 的安全管理工作职责。 A.国家旅游有政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 的安全管理工作职责。 A.国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 C. 旅游安全管體事故是指一次事故造成旅游者轮伤。或者经济损失在 元以 P. A. I. 万 B. 5. 万 C. 1000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤。或者经济损失在 元者		
(3) "受理本地区涉及旅游安全问题的投诉"是 A. 国家旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 (4) "负责为旅游者投保"是		
A. 国家旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 (4) "负责为旅游者投保"是 A. 国家旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 (5) 旅游安全管理工作的基层单位 (5) 旅游安全管理工作的基层单位 (5) 旅游安全整體事故是指一次事故造成旅游者轻伤。或者经济损失在 A. 1 万 B. 5 万 C. 1000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤。或者经济损失在 元母	731 2 3 112	
C. 旅游安全管理工作的基层单位 (4)"负责为旅游者投保"是		
(4) "负责为旅游者投保"是 的安全管理工作职责。 A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理工作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 (5) 旅游安全释微事故是指一次事故造成旅游者补伤。或者经济损失在 元以 P. A. 1 万 B. 5 万 C. 1000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤。或者经济损失在 元者		
A. 国家旅游行政管理部门 B. 县级以上地方旅游行政管理部门 C. 旅游安全管理上作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部门 (5) 旅游安全轻微事故是指一次事故造成旅游者轮伤。或者经济损失在 元以 大き A. I 万 B. 5 万 C. 1000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤。或者经济损失在 元者		
C. 旅游安全管理上作的基层单位 D. 省市旅游行政管理部1 (5) 旅游安全轻微事故是指一次事故造成旅游者轻伤,或者经济损失在 元以卜者。 A. 1 万 B. 5 万 C. 1000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤,或者经济损失在 元者		
(5) 旅游安全释職事故是指一次事故造成旅游者轻伤,或者经济损失在 卜者。 A. 1 万 B. 5 万 C. 1000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤,或者经济损失在 元者		
卜者。 A. 1 万 B. 5 万 C. 1 000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤,或者经济损失在 元者		
A. 1 万 B. 5 万 C. 1 000 D. 10 万 (6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤,或者经济损失在 元者		及造成旅游者轻伤,或者经济损失在 元以
(6) 旅游安全一般事故是指一次事故造成旅游者重伤,或者经济损失在 元者		2.4.5
A. I 万至 10 万(客 I 万) B. I 万全 10 万(舍 10 万)		
A CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR		
C.1万至5万(含1万) D.1000元至1万	C. 1 万 至 5 万 (含 1 万)	D. 1 000 元至1万

旅游政策与法律法规(第2版)

	7		() () ()	11 17 . (11 .
在	元者。			
	A.1 万至 10 万(含1	万)	B. 1 万至 10 万 (含 10 万)
	C. 10 万至 100 万(含	~10万)	D. 10 万至 100 月	万(含100万)
	(8) 旅游安全特力	大事故是指一次:	事故造成旅游者死	亡多名,或者经济损失
在	元以上,或者	竹质特别严重、产	生重大影响者,	
	A. 10 万	B. 50 万	C. 100 万	D. I 000 万
	3. 多选题			
	旅游基层单位所指的)企事业单位有	0	
	A. 旅行社和旅游饭店	F	B. 旅游汽车和游	船公司
	C. 旅游购物商店		D. 文化和旅游局	- 1
	4. 实训题		X	13
	封午6日 吹生生	664 R91410 A 24464 89	A 宝 书 55 宝 64 14 0 1	由于具层地质石水 布恩德

遂要求餐厅赔偿。 问题

- (1) 餐厅是否应当对陈先生的损量并未完成。
- (2) 陈先生要求餐厅赔偿有何 注 對位制

旅游资源保护与管理制度

	掌握程度	
1. 旅游资源	1.0	
2 , 1		的级别、文物保护与管理措施 ,
, ,		* *
•	0.0	
5 减聚名胜。	**	
6. 世界遗产的保护	了解	世界遗产保护的具体规定

技能要点	能力要求	应用方向
1. 文物保护与管理	熟悉	运用文物保护与管理规定解决实际问题
2. 历史文化名城、名镇、名村保护	10.0	1
3 - ,	++-	No. 1



零情简介

"学山最古寺、碧溪數少林" 作为"天下第一名约"的少林寺皇"禪字祖庭"和"少林武木友演地" 历末各支美主 电影。少林寺《史中成为《南外》第4 步的旅游目的地之一 2009年年后,林平水游正时张住为《北京东京城游游与广东》2009年年后青春中张旭既投资有限公司。以下第18 步中旅》正式八年。山墨区 包括《杜尼》中品庙 金高寺等在内的动封,天地之中"历史水浒群,正式"城寨湾",校下"见生"号,为世等文化遗产。2011年 18 月 全国旅游"(李原、大小主之中",为北京等人所的水林寺皇现。广乱秦、第556年除下。李庆连经

"天下第一名刹"少林寺,失去的显然不只是清净。当然一少林是来的问题绝不是个例。 可以说,让具备《开发也是》。"证务》下译之传

育庆末原 http://pas.163.com/12.013.j.26/PFTR69M0.001124J.htm. 2018.9.28.j. 问题

- (1)何谓世界文化 (1)
- (2)何谓 5A 级景图?
- (3) 嵩山少林寺景区内占地建学主经计审址是否符合规定?

案例评析 `

- 2 根据旅游学区展展游戏《名学华·梅定称·苏·二年等级开划分为互级、从商举纸依次为5A、4A 3A 2A 1A 级统章×1亩 5A 级定作单位区际。的广播级号 5A 级统 筹学区由行级旅游平等于等级工程支票公共存 全国军事共步军等级订准支票交组现,其一按贴。服务等。与环境上,注引现一一现实,下引把。一的证约(4分、并结合)将管查则证为细密。由各年依然旅游景区,由全国旅游景区质量等级评定机构向社会统一公布。
- 3 点。」林宇宇区内占地建居主经企审批下符合规定 陈绝业具有文化性、并不纯粹是一个经济程产业 量区过度每二亿一天原程官 忽吹管理 必然是均量区的信誉 作力量

区的经营管理者,广泛从识别核等者等的支援并才与下下发展的基础。 注中率区整体发展现 划。加强国际环境保护与管理量产业支展之计 王宇中军名胜区内产等制造扩建 二星车间 所及《华马》"区一等山一号。"于国家级风声名胜区内 具占地建筑。包括安复性建设都必须报经保护加速多数设备批准。

9.1 旅游资源保护与管理概述

旅游资源是旅游活动的客体,是旅游业发展的前提和基础,是现代旅游业不可或缺的 三大要素之一。广义地说, 凡是可以吸引旅游者的一切资源, 都可以纳入旅游资源的范畴, 包括人文资源和自然资源。《旅游资源分类、调查与评价》(GB/T 18972-2017)对旅游资 源的定义; 自然界和人类社会凡能对旅游者产生吸引力, 可以为旅游业开发利用, 并可产 生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和因素。旅游资源是自然与人文景观的实体。 有自然旅游资源和人文旅游资源之分。在旅游过程中旅游者通过游览、考察、参观可以获 得知识, 开阔眼界, 赏心悦目, 陶冶情操, 并得到关感享受和精神乐趣。旅游资源法律法 规基国家对旅游资源保护、开发和利用的各种法律、法规和规章的总称。主要法规是 2013 年 4 月 25 日颁布的《旅游法》(2016 年利 2018 年修正, 现行自 2018 年 10 月 26 日起施行)。 另外,旅游开发方面,有《旅游规划通则》(GBT 18971-2003)。《风景名胜区总体规划规 范》(GB/T 50298-2018);自然资源保护方面,有《中华人民共和国环境保护法》(1989 年发布, 2014年修订, 现行自2015年1月1日起施行),《中华人民共和国森林法》(1984 年发布, 1998年修正, 2009年修改, 现行自 2009年8月27日起施行, 以下简称《森林 法》),《中华人民共和国森林法实施条例》(2000年发布,2011年、2016年和2018年修订, 现行自2018年3月19日起施行),《中华人尼其和西草原法》(1985年发布, 2002年利 2013 年修正, 现行自 2013 年 6 月 29 日起施行),《中华人民共和国野生动物保护法》(1988 年发布, 2004年和2009年修正, 2016年修订, 2018年修正, 现行自2018年10月26日 起施行),《旅游景区质量等级评定管理办法》(2005年发布,2016年废止),《旅游景区质 買等级管再办法》(2012年发布、实施),《风景名胜区条例》(2006年发布,2016年修订, 现行自 2016 年 2 月 6 日起施行),《自然保护区条例》(1994 年, 2011 年和 2017 年修订, 现行自2017年10月7日起施行);人文资源保护方面,有《文物保护法》(1982年发布, 1991 年修正, 2002 年修订, 2007 年, 2013 年和 2017 年修正, 现行自 2017 年 11 月 4 日起 施行),《中华人民共和国文物保护法实施条例》(2003年发布,2013年、2016年和2017 年修正,现行自2017年10月7日起施行),《历史文化名城名镇名村保护条例》(2008年 发布,2017年修正,现行自2017年10月7日起施行),《关于加强和改善文物工作的通知》 (1997年发布、实施),《关于加强文化遗产保护工作的通知》(2005年发布、实施)等。

9.1.1 相关基础概念

旅游资源是指自然界和人类社会之中凡能对旅游者产生吸引力,可以为旅游 业下发利用,并可产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和囚紊。旅游 资源具有多样性、综合性、区域性、持续性、不可再生性、社会性的特征。



m 1 + 1

旅游资源开发是指发挥、提高和改善旅游资源对游客的吸引力, 使潜在的旅游资源优势转化为现实的经济优势, 并使旅游活动得以实现的技术经济活动。

旅游景区是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供

相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围,包括风景区、文博院馆、寺由观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游景区。

9.1.2 旅游资源的类型

依据旅游资源的性状、则现存状况、形态、特性、特征、可将其分为两大类型。

- (1) 自然资源,包括地文景观、水域风光、生物景观和天象与气候景观四大主类。
- (2) 人文资源,包括建筑与设施、旅游商品和人文活动三大主类。

9.1.3 旅游资源开发的一般原则

为了取得良好的经济效益、环境效益和社会效益、旅游资源开发应当遵循以下原则。

1. 因地制官的原则

旅游资源总是分布 1 一定的地理空间,其形成受特定区域的地理环境各要素的制约,反过来又反映来域环境的特色。旅游者付出一定的金钱所购买的只是一种美的感受或印象。而不是旅游资源本身。 6 个件、有特色的旅游地容易在旅游者或潜在旅游者心目中留下深刻印象。而不能旅游资源的千差方别是形成旅游地特色的基础。为了突出为色,旅游开发要对旅游资源进行基炼和典型再现。以及对特定环境的妙用。对名山、屏水、奇洞、阿林等风光美丽奇特之处。宜开发为风景旅游地,对丛泉、矿泉、海滨沙滩、山地森林及别光和煦、冬暖夏凉的地方,宜开发为古沙旅游地,对盐泉、矿泉、海滨沙滩、山地森林及别光和煦、冬暖夏凉的地方,宜开发为古沙旅游地,对型想的等山山峰、则船湖面、冲浪沟湾、滑雪场地,宜开发为体介旅游地。对寺庙、教堂、宗教名地,宜开发为宗教旅游地,对赤海资源丰富多彩的地方。百开发为综合性旅游地。

2. 市场导向的原则

旅游资源的开发应以旅游市场的需求变化为依据,以最大限度地满足旅游者的需求为 标准。由于旅游者的旅游动机与市场需求经常变化、旅游资源在市场竞争中询临着过时或 才大的问题,因此旅游资源的开发,应注重旅游市场的调查和预测,随着市场的变化而选 择开发重点,减少开发的盲目性。

3. 讲究效益的原则

旅游资源的开发需要一定的投资,用于布置环境、整理文物、添置设备、修建道路、 供水供电、建设宾馆、餐厅、邮政通信等。旅游投资注意提高它的使用价值和吸引力,以 软少的投资和较短的建设周期产生软大的经济效益。为提高经济效益,应做好旅游地的选 址工作,并进行精心设计,做到和局合理,充分利用现有的资源,提高其利用率。

4. 综合开发的原则

旅游地往往是多种旅游贤源组合的地方, 为了提高其吸引力,必须进行综合开发, 使 吸引力各异的不同旅游资源结合成一个群体, 传游客能从多方面发现其价值, 从而提高旅 游地的市场竞争力。同时, 在开发中还要考虑旅游者的吃、住、行、游、娱、购等多方面 的需求, 做好相关配套设施的供应。

5. 注重保护的原则

从理论上讲,旅游资源可以长期甚至永远地重复使用卜去。但是,绝大多数旅游资源,比如文化遗产,一旦遭到破坏就难以再生,因此,通过一定的经济、法律、规划等手段,切实加强旅游资源的保护和管理是必不可少的。旅游开发本身会对旅游资源产生不利的影响,因此,遵循"在保护中升发,在升发中保护"的原则,强化对资源本身和资源所依托

的环境进行保护。如果在开发中不注意保护环境和资源,破坏性地开发利用,轻则会使旅游资源质量下降,重则会使旅游资源毁于一旦,甚至不复存在。

9.1.4 旅游景区质量等级、划分依据及评定

1. 旅游景区质量等级及划分依据

- (1) 质量等级。旅游景区质量等级划分为五级,从高到低依次为5A、4A、3A、2A、1A 级旅游区(点)。旅游景区质量等级的标志、标牌、证书由国家旅游行政主管部门统一规定。
- (2) 划分依据。根据《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T 17775—2003)规定的旅游区(点)质量等级划分条件确定旅游区(点)质量等级,具体按照《服务质量与环境质量评分细则》《景观质量评分细则》的评价得分,并结合《游客意见评分细则》的得分综合进行。经评字合格的各质量等级能源是区、由全国旅游是区质量等级评定机构向社会经一分布。

2. 旅游景区质量等级的评定

依据《旅游景区质量等级评定管理办法》,凡在中华人民共和国境内,正式开业从事旅游经营业务。年以上的旅游景区,包括风景区、文博院馆、专届观堂、旅游度假区、自然保护区、主邀公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及上业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等旅游景区,均可申请参加质量等级评定。同时规定"所评定的景区应从具有独立管理和服务机构的旅游景区进行评定,对园中园、景中景等内部旅游点、无进行单独评官"。

各级旅游景区质量等级评定机构对所评旅游景区要进行监督检查和复核。监督检查采取重点抽查、定期则察和不定期暗访、以及社会调查、听取游客意见反馈等方式进行。全面复核至少每三年进行一次。等级复核工作上要由省级质量等级评定委员会组织和实施。

9.2 人文旅游资源的保护与管理制度

人文旅游资源是在自然环境基础上的人类活动的积极产物。与自然旅游资源相比、人文旅游资源更具有整烈的吸引力和感染力。更富有绚丽 P 8 8 的人件和人格内容。人文旅游资源厂赋池展示人类历史的文明进程,集中反映了民族风貌、民族特色和文化精神的民族取向,主要表现为历史遗址。古代建筑、古代陵彝、古典同林、宗教文化、社会风情、古少城管彩总。文物是国家的历史文化遗产。在人文旅游资源中占有重要的地位。是国家发展"文化旅游"的重要资源。文物是区别于一般商品的特殊商品,从总体上说,文物的价值是它本身固有的历史、艺术、科学价值而不是经济价值。文物以其直观形象性、历史真实情、社会典型性和不可再生性的基本特征及其所具有的历史物值、艺术价值和科学价值强强吸引着旅游差。从 2006 年起,每年 6 月的第一个星期六为我国的"文化遗产目"。保护文物是促进旅游发展的重要条件。《文物保护法》明确"文物工作贯彻保护为上、抢救第一、合理利用、加强管理的方针"(第四条)。文物工作是文化现象,不是经济现象,是属于精神文明建设范畴,不是属于物质文明建设的范畴。只有一小部分文物在国家法律和政策允许下能进入流通领域、文物保护法》第六章专门对文物出境进境进行详细规定。历史文化名城名镇、名特是宝贵的不可再生的文化资源,是我国文化建产的重要组成部分。《文物保护法》和《历史文化名城名镇各村保护条例》对此作了详细规定。历史文化名城名镇、名特是宝贵的不可再生的文化资源,是我国文化建产的重要组成部分。《次物保护法》和《历史文化名城名镇各村保护条例》对此作了详细规定。历史文化名城名镇全代种产法》和《历史文化名域名镇各村保护法》和《历史文化名域名镇各村保护法》和《历史文化名域名域》,是大师位置,是一个"是一个",是一个"是一种",是一个"是一个",是一个"是一个",是一个"是一种",是一个"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种"的"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种"的"是一种",是一种"是一种",一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种"是一种",是一种

9.2.1 相关基础概念

人文旅游资源是指由于历史发展所产生的各种有形或无形的事物或文化传统,包括占代建筑、历史遗迹和民族风情等。

文化遗产是指具有历史学、美学、考古学、科学、民族学或人类学价值的纪念地、建 筑群和遗址,包括文物、建筑群、遗址。除具有物质实体的文化遗产外,还有丰物质文化 遗产,即被各群体、团体或有时为个人视为其文化遗产的各种实践、表演、表现形式、知 识和按能及有关的工具、实物、工艺品和文化场所。

文物是指具有历史、艺术、科学价值的,人类社会历史发展过程中遗留下来的,由人类创造或与人类活动有关的一切有价值的物质遗产。

历史文化名城是指保存文物特别丰富、具有重大历史价值和革命意义的城市。历史文化 名城由国家文化行政管理部门会回国家建设行政管理部门报国务院核定后,由国务院公布。

历史建筑是指经城市、县人民政府确定公布的具有一定保护价值,能够反映历史风貌 和地方特色,未公布为文物保护单位,也未登记为不可移动文物的建筑物、构筑物。

历史文化街区是指经省、自治区、直辖市人民政府核定公布的保存文物特别丰富、历 史建筑集中成片、能够较完整和真实地体现传统格局和历史风貌,并具有 定规模的区域。

9.2.2 文物的保护与管理制度



1. 受保护的文物范围

《文物保护法》第二条规定,在中华人民共和国境内,卜列文物受国家 保护。

- I e e
- (1) 具有历史、艺术、科学价值的古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺、石刻和檗圃。
- (2) 与重大历史事件、革命运动或著著名人物有关的及具有重要纪念意义、教育意义 或者史料价值的近代现代重要史迹、实物、代表性建筑。
 - (3) 历史上各时代珍贵的艺术品、工艺美术品。
 - (4) 历史上各时代重要的文献资料及具有历史、艺术、科学价值的手稿和图书资料等。
 - (5) 反映历史上各时代、各民族社会制度、社会生产、社会生活的代表性实物。
 - 具有科学价值的古脊椎动物化石和古人类化石同文物一样受国家保护。

2. 文物的所有权

《文物保护法》第五条规定,中华人民共和国境内地下、内水和领海中遗存的"切文物,属于国家所有。 古文化遗址、古幕弊、石窟寺属于国家所有。国家指定保护的纪念建筑物、占建筑、石刻、壁画、近代现代代表件建筑等不可移动文物,除国家另有规定的以外。属于国家所有。国有不可移动文物的所有权不因其所依附的土地所有权或者使用权的改变而改变。下列可移动文物,属于国家所有。

- (1) 中国境内出土的文物, 国家另有规定的除外。
- (2) 国有文物收藏单位以及其他国家机关、部队和国有企业、事业组织等收藏、保管的文物。
 - (3) 国家征集、购买的文物。
 - (4) 公民、法人和其他组织捐赠给国家的文物。
 - (5) 法律规定属于国家所有的其他文物。

属于国家所有的可移动文物的所有权不因其保管、收藏单位的终止或者变更而改变。

《义物保护法》第六条规定,属于集体所有和私人所有的纪念建筑物、古建筑和祖传文 物以及依法取得的其他文物,其所有权受法律保护。文物的所有者必须遵守国家有关文物 保护的法律、法期的职宜。



"功能城市"与"文化城市"并不对立。文化选作可以作为填销特色和城镇形象的基础。 是城市持定复居的动力。关于加全文化进产保护工作的进知。2005年《按予文物部》与 项审批权。因特殊严告码。责任文学学护事。(文物保护区或地下文物丰富的地段进产时、必须事先征得文物部门和城乡建设规划部门的同意。

3. 文物级别

1)不可移动文物的级别

根据《文物保护法》,古文化遗址、占墓葬、古建筑、石窟寺、石刻、壁画、近代现代重要史迹和代表性建筑等不可移动文物,根据它们的历史、艺术、科学价值,可以分别确定为不同等级的文物保护单位。据此,我国的文物保护单位分为3个级别。

- (1)全国重点文物保护单位: 国务院文物行政部门在省级、市级、县级文物保护单位中,选择具有重大历史、艺术、科学价值的确定为全国重点文物保护单位,或者直接确定为全国重点文物保护单位,报国务院核定公布。
 - (2) 省级文物保护单位:由省、自治区、直辖市人民政府核定公布、并报国务院备案。
- (3) 市级和县级文物保护单位:分别由设区的市、自治州和县级人民政府核定公布, 并报省、自治区、直辖市人民政府各案。

2)可移动文物的级别

对于历史上各时代重要实物、艺术品、文献、手稿、图书资料、代表性实物等可移动 文物,分为珍贵文物和一般文物。珍贵文物又分为一级文物、二级文物、二级文物。

4. 文物保护与管理的具体规定



资料卡

1997年国常は「美子別、学化改善文格工作的報報」等。 岩地政有対文功工作理報刊"五中人" 副社 人物の対学和社、专一、社、 朝人でもまっます。 社人、政権等。 内人は主改 墓 幼人名氏氏 (明本日本) 「東京 (明本日本)」「東京 (明本日本) 「東京 (明本) 「東京 (

- (1) 各级人民政府制定城乡建设规划,应当根据文物保护的需要,事先由城乡建设规划部门会同文物行政部门商定对本行政区域内各级文物保护单位的保护措施,并纳入规划。
- (2) 工程施工管理。文物保护单位的保护范围内不得进行其他建设工程或者爆破、钻探、挖掘等作业。但是,因特殊情况需要在文物保护单位的保护范围内进行其他建设工程或者爆破、钻探、挖掘等作业的,必须保证之物保护单位的安全,并经核定公布该文物保护单位的人民政府批准,在批准前应当征得上一级人民政府文物行政部门同意。在全国重点文物保护单位的保护范围内进行其他建设工程或者爆破、钻探、挖掘等作业的,必须经省、自治区、直辖市人民政府批准,在批准前应当征得国务院文物行政部门同意。
- (3)周边环境管理。在文物保护单位的建设控制地带内进行建设工程,不得破坏文物保护单位的历史风貌;工程设计方案应当根据文物保护单位的级别,经相应的文物行政部门同意后,报城乡建设规划部门批准。在文物保护单位的保护范围和建设控制地带内,不

得建设污染文物保护单位及其环境的设施,不得进行可能影响文物保护单位安全及其环境的活动。对已有的污染文物保护单位及其环境的设施,应当限期治理。

- (4)设施使用管理。核定为文物保护单位的属于国家所有的纪念建筑物或者占建筑,除可以建立博物馆、保管所或者群为参观游览场所外、如果必须作其他用途的,应当经核定公布该文物保护单位的人民政府文物行政部门征得上。级文物行政部门同意后,报核定公布该文物保护单位的人民政府批准。 区重点文物保护单位作其他用途的,应当用省、自治区、直辖市人民政府报国务院批准。因有未核定为文物保护单位的不可移动文物作其他用途的,应当报告县级人民政府文物行政部门。
- (5) 考古发掘管理。地下埋藏的文物。任何单位或者个人都不得私自发掘。进行大型基本建设工程。建设单位应当事先报请省、自治区、直辖市人民政府文物行政部门组织从 申考占发掘的单位在工程范围内有可能埋藏文物的地方进行考古调查、勘探。在进行建设工程或者在农业生产中,任何单位或者个人发现文物。应当保护现场,立即报告当地文物行政部门,文物行政部门接到报告后。如无特殊情况,应当在24小时内起赴现场,并在7日内提出处理意见。文物行政部门可以报请当地人民政府通知公安机关协助保护现场,发现重要文物的,应当企即上报国务院文物行政部门,国务院之物行政部门应当在接到报告 15 目内提出处理意见。考古发栅的文物,应当登记适册,妥善保管。
 - (6) 文物的收藏管理。我国的文物收藏基本可分为两人类;一是馆藏文物; 足民间收藏文物。交物收藏单位以外的公民、法人和其他组织可以收藏通过下列方式取得的文物。依法维承或者接受赠与,从文物商店购买,从经营文物指卖的批卖企业购买,公民个人会运所有的文物相互交换或者依法转引。国军规定的其他合法方式。



重要法条提示

- (7) 文物的流通管理。文物收藏单位以外的公民、法人和其他组织收藏的前款文物可以依法流通。公民、法人和其他组织不得买卖下列文物。
 - ① 国有文物,但是国家允许的除外。
 - ② 非国有馆藏珍贵文物。
- ③ 國有不可移动文物中的壁画、雕塑、建筑构件等,但是依法拆除的固有不可移动文物中的壁画、雕塑、建筑构件等不属于《文物保护法》第二十条第四款规定的应由文物收藏单位收藏的除外。
 - ④ 来源不符合《文物保护法》第五十条规定的文物。

此外,国家禁止出境的文物,不得转让、出租、质押给外国人。

(8) 之物的出入境管理。《之物保护法》第六章专章规定文物进境与出境; 国有 天物、非国有 文物中的珍贵 文物和国家规定禁止出境的其他 文物, 不得出境, 但是依照本法规定出境展览或者因特殊需要经国务院批准出境的除外。 文物出境, 应当经国务院文物行政部门指定的文物进出境市核机构市核。经市核允许出境的文物, 由国务院文物行政部门发给文物出境许可证, 从国务院文物行政部门指定的口岸出境。 级文物中的孤晶和易损品,禁止出境展览。出境展览的文物出境, 由文物进出境市核机构市核、登记。任何单位或者个人运送、邮查, 携带文物出境。应当向海关申报。海关凭文物出境许可证放行。

5. 违反《文物保护法》的法律责任

1)刑事责任

《文物保护法》第六十四条规定,违反本法规定,有下列行为之一,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

- (1) 盗掘占文化遗址、占墓葬的。
- (2) 故意或者过失损毁国家保护的珍贵文物的。
- (3) 擅自将国有馆藏文物出售或者私自送给非国有单位或者个人的。
- (4) 将国家禁止出境的珍贵文物私自出售或者送给外国人的。
- (5) 以牟利为目的倒卖国家禁止经营的文物的。
- (6) 走私文物的。
- (7) 盗窃、哄抢、私分或者非法侵占国有文物的。
- (8) 应当追究刑事责任的其他妨害文物管理行为。

《文物保护法》第七十六条规定,文物行政部门、文物收藏单位、文物商店、经营文物 拍卖的拍卖企业的工作人员,有下列行为之一的,依法给予行政处分,情节严重的,依法 开除公职或者吊销其从业资格,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

- (1) 文物行政部门的工作人员违反本法规定,滥用市批权限、不履行职责或者发现违法行为不予查处,造成严重后果的。
 - (2) 文物行政部门和国有文物收藏单位的工作人员借用或者非法侵占国有文物的。
 - (3) 文物行政部目的工作人员举办或者参与举办文物商店或者经营文物拍卖的拍卖企业的。
 - (4) 因不负责任造成文物保护单位、珍贵文物损毁或者流失的。
 - (5) 贪污、挪用文物保护经费的。

前款被开除公职或者被占销从业资格的人员、自被开除公职或者被吊销从业资格之日起十年内不得担任文物管理人员或者从事文物经营活动。

2)民事责任

《文物保护法》第八 | 五条第 | 款规定, 违反本法规定, 造成文物灭失、损毁的, 依法 承担民事责任。

3) 行政责任

《文物保护法》第七章集中规定文物保护与管理上的法律责任,由公安机关、海关、文物管理部门、环境部门、上商行政管理部门对违反《文物保护法》的行为进行处罚。

字形 9.1

张某、毛某涉嫌盗掘占墓葬案

宏信符

塞例评析

1 盛福古邊址、古營養等文物和電話由由來久远 经经不新 之前一直以盡锅電6处文物保护者 规定 蜜混古文化處址 古臺華、也成是館的 本法寫实用書述任 華,上四 是 中华人民共和国职立 第 百 十,是规定知 "雪都自有历史 艺术 科学价值的古文化遗址。古参辨的 处一年以下有明述用,并处需全 博奇软鞋的 处一年以下有明证用,并处需全 博奇软鞋的 处一年以下有明证用,并从需全或者看到,并处需全 有下各 情形之一的 处于年以上有明证刑或从为保护单位的古文化遗址 古夸新的 "畲提古文化遗址"古爱春集团的"多为子"多次畲提古文化遗址 古爱寿的 "畲提古文化遗址"古爱春集团的"多为子"多次畲提古文化遗址 古爱寿的 "瑶程古文化遗址"古爱黄 并高兴"未义物或者造成孙事文中"也成功的 盛程到来往户的自有,学小值的古人类化石和古香种动物化石的。依即董软的规定处罚。"

(2)本室被告张某一毛举私自盗器具有历史价值的宋代古草赛。从中物取文物 奉化市人民代等院以下证完任之外。于与人民主一提起一次完全工编 奉化市人民法院以益拒之类。 季罪对他们定罪判刑,完全正确。

家例 9.2

周红涛擅自在文物保护单位取上案

宏信简介

2007年6月22日 原售国红素与可南面 计图象 往美基村第四村民小组签订协议 第四村民小処把後相差9年 当班 (節) され (年均) マウミネ ウェ方均 180 000 立方 本所有能工方法 16 万元代金隆高台 11 克克克 7月1日起 15年 5月5日第四十 接针率17、被告具文约474个理点并不用2目6。27 专的大了"表基础对象414可人不同职士。 否则答述法信予处罚"的引支控制字。2101、第5号 1知 7月 4日 具文物保护管理委员。 会作出几文首字。2007 第 02 号16年,确区内,任基本标》的马旺辛和有效百年的历史。21有 定的历史艺术和职"学价值。体与法律规定将小师基本含度内内观。" 计布力导文物保护单位 7月6日 見文(4 またより生)的文式室 20 7 (第 2 号公告 该式告さ 马研巻 言権内占量) 核定为不可移动文物。并唯同自己会子认公布。7月25日。县文均保护管理师的执法人协会。 同有。将派出所的王军一同向国军方式大了马旺奉已被停定力文均保护单位的有关文件。并 表今例如"考安即》上在马班专取土的通知。但是图》"考并没有代证取土行为。9月13日 县文物保护高锂所向原料 寿作出并决达了制文物计选字。2007。第 10 号行政处置告知书、 10 月 23 目在具文化局召开了行政处置诉证会 11 月 32 日、县文称保护管理所对周红寿作 出了尉文物罚字 2017 第8号行政处置决定书 处置决定书从定师告破坏了文物单位马旺 赛的电域地 银环严重 故作出如下来定 "责令争告应即停止取出。 对原告罚款 10 万 元、 哈德文物损失 10 万元 图料 寿不服县文物保护管理师的处罚决定,以县文物保护管理 所不是文物核定单位 不具备处罚中性资格 其作出的处罚决定认定事实不肯,适用法律错 误,依法应予撤销为由,向法院提起行政诉讼。

(案例来源: http://www.110.com/ziliao/article-133210.html, 2018-9-29)

宏例评析

1 法结婚审理认为 依据 文物保护法 策、条 县文物保护管理所属"县级文物保护工作的管理制")。是 表建 法规控权的判决 依 表文有对本结区内的文物实施保护 管理 监督和对行政违法案件的处理权 与条件定的主体资格 对停告认为被告不享有独立的处罚。任 等情况不是不要,并在马班等文物保护单位区域内护规取工的事实及对实物占证或坏产中的事实有多个证据予以证实、故对行政外等,表述书法定的事实予、确认 被告所作出的被诉的具体行政行为。符合法定程序、对此所采以确认。

之工法院认为 原告周虹系在马班泰排报取士 具在力体法自与给予在政处罚中占今其 停止取工行力 但不符合。他将失笔法完整性 医此 被告在处于中克中基本原告。你 10 万 元的主承队丢去战争也不予支持。在这个贯冲是书中的特色并还处置内容。法院予以确认。 维持国民主义作作把高建行住土的"等心"上生。上战士 和"共"4 万元。两项可数处罚决 定。撤销时民主义作品建行往往中位注意。由读文书损失 10 万元。的在及处置决定。宣元后、观方当事人均未上诉。判决已发生法律效力。

9.2.3 历史文化名城、名镇、名村的保护与管理

1. 财政支持

国家对历史文化名城、名镇、名村的保护给予必要的资金支持。历史文化 名城、名镇、名村所在地的县级以上地方人民政府,根据本地实际情况安排保护资金,列入本级财政预算。



【拓展视频

2. 规划管理

《文物保护法》规定,历史文化名城和历史文化由区、村镇所在地的县级以上地方人民政府应当组织编制专门的历史文化名城和历史文化街区、村镇保护规划。并纳入城市总体规划。历史文化名城批准公布后,历史文化名城人民政府应当组织编制历史文化名城保护规划。历史文化名镇、名村批准公布后,所在地县级人民政府应当组织编制历史文化名镇、名村保护规划。

3. 整体外形保护

历史文化名城、名镇、名村应当整体保护,保持传统格局、历史风貌和空间尺度,不得改变与其相互依存的自然景观和环境。历史文化名城、名镇、名村所在地县级以上地方人民政府应当根据当地经济社会发展水平,按照保护规划,控制历史文化名城、名镇、名村的人口数量,改善历史文化名城、名镇、名村的基础设施、公共服务设施和居住环境。对历史文化街区、名镇、名村核心保护范围内的建筑物、构筑物、应当区分不同情况,采取相应措施。实行分类保护,历史文化街区、名镇、名村核心保护范围内的历史建筑、应当保持原有的高度、体量、外观形象及色彩等。

4. 建设管理

在历史文化名城、名镇、名村核心保护范围内,不得进行新建、扩建活动,但是,新建、扩建必要的基础设施和公共服务设施除外。在历史文化名城、名镇、名村保护范围内, 事建设活动,应当符合保护规划的要求,不得损害历史文化遗产的真实性和完整性,不得对其传统格局和历史风貌构成破坏性影响。进设上程选址,应当尽可能避开历史建筑,因特殊情况不能避开的,应当尽可能实施原址保护。在历史文化名城、名镇、名村核心保护范围内,拆除历史建筑以外的建筑物、构筑物或者其他设施的,应当经城

市、具人民政府城乡规划主管部门会同同级文物主管部门批准。

5. 修缮管理

历史建筑的所有权人应当按照保护规划的要求,负责历史建筑的维护和修缮。县级以上地方人民政府可以从保护资金中对历史建筑的推护和修缮给予补助。历史建筑有报毁危险,所有权人不具备维护和修缮能力的,当她人民政府应当,采取措施进行保护。任何单位或者个人不得损坏或者擅自迁移、拆除历史建筑。对历史建筑进行外部修缮装饰、添加设施,以及改变历史建筑的结构或者使用性质的,应当经城市、县人民政府域乡规划上管部门公园同级文物上管部门批准,并依照有关法律、法规的规定办理和关手续。

6. 周边环境管理

在历史文化名城、名镇、名村保护范围内禁止进行下列活动: 是开山、采石、开矿等破坏传统格局和历史风貌的活动: 是占用保护规划确定保留的园林线地、河湖水系、道路等: :是修建生产、储存爆料性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性物品的 I.J.、仓下等; 四是在历史建筑:到画、涂污。历史文化名城、名镇、名科建设控制地带内的新建律赖物、构筑物、应当符合保护规划确定的建设控制要求。

7. 标识管理

城市、县人民政府应当在历史文化名城、名镇、名村的核心保护范围的主要出入口设置标志牌。任何单位和个人不得擅自设置、移动、涂议或者境毁标志牌。

案例 9.3

张再发诉张谷英村民俗文化建设指挥部案

案情简介

2008年4月中旬,進力有土部水态英球打风水道及发现自家原子的。III·shi于年久生食。严重破损。下等空位、扩大时,其一个位置。"一点之一"。"一点",可是一位2005年6月月,市董明的古田、北部市场,其一处统一。11·1、1年、《中华》中,第二次中国、中位2005年6月日,市董明的古田、北部市场,产业之中。10·1、1、1 中国市区大街中的中国、"企业的",企业公司、"企业公司、企业公司、"企业公司、企业公司、"企业公司、"企业公司、"企业公司、"企业公司、"企业公司、"企业公司、"企业公司、

(案例来源:李海峰,旅游政策与法规,北京:科学出版社,2010)

案例评析

(1) 张再安慰自报诉房子。转的做法干灯 | 文档焊护法 第六条规定 "属于集体所有和私人所有的纪念建筑拉 古建筑和相传文的及依法职得的其他文物。其所有权受法建保护

文物的所有者必须遵守国家有关文物保护的法律"法规的规定"对文物保护单位进行修缮。 质 事限据文物保护单位的模型标识文物。政治 Titt 量 文物保护单位的修缮、迁移 中 建、由取得文物保护工程资质证明的单位矛担 因此"东再友播自拆除山墙违反》文物保护 法》的规定。

9.3 自然旅游资源保护与管理制度

发出一定的范围来保护珍贵的动、植物及其栖息地成为世界各国惯常做法。国际上,一般把 1872 年经美国政府批准建立的第一个国家公园——- 黄石公园看作世界最早的自然保护区。 1956 年,我国有广东管庆建立了保护亚热带时林为上的第一个自然保护区——- 萧湖山自然保护区。1994 年秋国病命、实施《自然保护区条例》(1998 年修证,2009 年修改),高志春及国对自然保护区的建设和管理走上了法制化的道路。《森林法》第二十四条规定。"国务院林业主管部门和省、自治市人民政府,应当在不同自然地带的典型森林生态地区、珍贵动物和植物生长繁殖的林区、人然热带的林区和具有特殊保护价值的其他天然林区、约定自然保护区,加强保护管理。自然保护区的管理办法。由国务院林业主管部门和党、报国务院批准施行。对自然保护区以外的珍贵树木和林区内具有特殊价值的植物资源。应当认真保护、从台省、自治区、直辖市林业上管部门批准。不得采伐和采集。"2006 年国务院颁布、实施《风景名胜区条例》(2016 年修订)。

9.3.1 相关基础概念

风景名胜区是指具有观赏、文化或者科学价值,自然景观、人文景观比较集中,环境 优美,可集人们游览或者进行科学、文化活动的区域。

自然保护区是指对有代表性的自然生态系统、珍稀濒危野生动植物物种的 大然集中分布区、有特殊意义的自然遗迹等保护对象所在的陆地、陆地水体或 春遍域、依实知出一定面积予以特殊保护和管理的区域。



[H 10 8 12 80]

9.3.2 自然保护区的保护与管理制度

1. 自然保护区的类型划分

由于建立的目的、要求和本身所具备的条件不同,自然保护区有多种类型。按照保护的主要对象来划分,自然保护区可以分为生态系统类型保护区、生物物种保护区和自然遗迹保护区3类;按照保护区的性质来划分,自然保护区可以分为科研保护区、国家公园(即风景名胜区)、管理区和资源管理保护区4类。根据我国《自然保护区条例》的规定,凡具有下列条件之一的,应当建立自然保护区。

- (1) 典型的自然地理区域、有代表性的自然生态系统区域以及已经遭受破坏但经保护 能够恢复的同类自然生态系统区域。
 - (2) 珍稀、濒危野生动植物物种的天然集中分布区域。

- (3) 具有特殊保护价值的海域、海岸、岛屿、湿地、内陆水域、森林、草原和荒漠。
- (4) 具有重大科学文化价值的地质构造、著名溶洞、化石分布区、冰川、火山、温泉 等自然遗迹。
- (5) 经国务院或者省、自治区、直辖市人民政府批准,需要予以特殊保护的其他自然 区域。

2. 自然保护区的区域划分

1) 国家级自然保护区和地方级自然保护区

- (1) 国家级自然保护区指在国内外有典型意义、在科学上有重大国际影响或者有特殊 科学研究价值的自然保护区。
- (2) 地方级自然保护区指国家级自然保护区以外,其他具有典型意义或者重要科学研究价值的自然保护区。

2)核心区、缓冲区和实验区

为了对自然保护区内不同级别的资源进行有针对性的实施保护和管理,自然保护区可以分为核心区、缓冲区和实验区,在不同的区域内实行不同的保护手段。

- (1) 自然保护区内保存完好的天然状态的生态系统及珍稀、濑危动植物的集中分布地, 应当划为核心区。除经省级以上人民政府有关自然保护区行政管理部门批准外,禁止任何 单位和个人进入,也不允许进入从事科学研究活动。
 - (2)核心区外围可以划定一定面积的缓冲区。该区域内只准进入从事科学研究观测活动。
- (3) 缓冲区外围划为实验(x。该区域可以进入从事科学试验、教学实习、参观考察、旅游,以及驯化、繁殖珍稀、濒危野生动植物等活动。

原批准建立自然保护区的人民政府认为必要时,可以在自然保护区的外围划定一定而 积的外围保护地带。

3. 自然保护区的管理机构及其职责

1) 自然保护区的管理机构

我国对自然保护区实行综合管理和部门管理相结合的管理体制。

- (1) 国务院环境保护行政主管部门负责个国自然保护区的综合管理。国务院林业、农业、地质矿产。水利、海洋等有关行政主管部门在各自的职责范围内,主管有关的自然保护区。全国自然保护区管理的技术规范和标准,由国务院环境保护行政主管部门组织国务院有关自然保护区行政主管部门制定。国务院有关自然保护区行政主管部门可以按照职责分工,制定有关类型自然保护区管理的技术规范,报国务院环境保护行政主管部门各案。
- (2) 国家级自然保护区,由其所在地的省、自治区、直辖市人民政府有关自然保护区行政 主管部门或者国务院有关自然保护区行政主管部门管理。地方线自然保护区,由其所在地的县 级以上地方人民政府有关自然保护区行政主管部门管理。有关自然保护区行政主管部门应当在 自然保护区内设立专门的管理机构,配备专业技术人员,负责自然保护区的具体管理工作。
- (3)县级以上地方人民政府负责自然保护区管理的部门的设置和职责,由省、自治区、 直辖市人民政府根据当地具体情况确定。县级以上人民政府环境保护行政主管部门有权对 本行政区域内各类自然保护区的管理进行监督检查。县级以上人民政府有关自然保护区行 政主管部门有权对其主管的自然保护区的管理进行监督检查。

2)自然保护区管理机构的职责

- (1) 贯彻执行国家有关自然保护的法律、法规和方针、政策。
- (2) 制定自然保护区的各项管理制度,统一管理自然保护区。
- (3) 调查自然资源并建立档案,组织环境监测,保护自然保护区内的自然环境和自然资源。

- (4) 组织或者协助有关部门开展自然保护区的科学研究工作。
- (5) 进行自然保护的宣传教育。
- (6)在不影响保护自然保护区的自然环境和自然资源的前提下,组织开展参观、旅游等活动。

4. 自然保护区的保护与管理规定

- (1) 自然保护区发展规划的管理。国务院环境保护行政主管部门应当会同国务院有关 自然保护区行政上管部门,在对全国自然环境和自然资源状况进行调查和评价的基础上, 规定国家自然保护区发展规划,经国务院计划部门资产业商后,报国务院批准实施。自然 保护区管理机构或者该自然保护区行政上管部门应当组织编制自然保护区的建设规划,按 照规定的程序纳入国家的,地方的或者部门的投资计划,并组织实施。
- (2) 自然保护区人员活动的管理。在自然保护区内的单位、居民和经批准进入自然保护区的人员。必须遵守自然保护区的各项管理制度,接受自然保护区管理机构的管理。禁且任何人进入自然保护区的核心区。因科学研究的需。必须进入自然保护区的核心区。因科学研究的活动。政治活动的,应当事先向自然保护区检查型机构提交申请和活动计划,并经省级以上人民政府有关自然保护区行政主管部门批准。其中,进入国家级自然保护区的,必须经国务院有关自然保护区行政主管部门批准,外国人进入地力级自然保护区的,接待单位应当当先报经常、自治区、直辖市人民政府有关自然保护区行政主管部门批准。进入国家级自然保护区的,接待单位应当报经国务完有关自然保护区行政主管部门批准。进入国然保护区的外国人、应当遵守有关自然保护区的法律、法规和规定、禁止在自然保护区的缓保护区的外国人、应当逐行首、风险、企当业区间、需要几个自然保护区的缓冲区从事业区,从最低资产的、发展,以和现实。
- (3)自然保护区的环境管理。在自然保护区的核心区和缓冲区内,不得建设任何生产设施。在自然保护区的灾境区内,不得建设污染环境、破坏资源或者景观的生产设施、建设其他项目。其污染物排放不得超过国家和地方规定的污染物排放标准。在自然保护区的实验区内已经建成的设施,其污染物排放超过国家和地方规定的排放标准的。应当限期治理。造成被害的。必须采取补救措施。在自然保护区的外围保护地带建设的项目,不得损害自然保护区内的环境质量。已造成损害的,应当限期治理。



《无极》剧组破坏碧洁天池生态植被案

室情简介

云向古香格里拉县 现香格里拉市 智话天也地处自被高度 4 100 多米的高山、地水青春 登明 池村城市军局的社会党 及它或 高着节的的运动员 100 多米的高山、地水青春 无极 馬相連人製品天也进作外茅稿接,名《钟时上》及《自章全音》 铺设少石路、6线性线通 鬼相砍伐数千平卉木的社市设分、设坯产品用。上草甸及老木林地 500 平方米 天地里还被打了一百多个杯。一位被放水林多天也装成了两手,眼台如老百姓反映。周知没看请

示当地环保部]。而这些待遭不幸的常心杜鹃、都有若上百年的树冷

2005年8月 南风雪 四九 天视 见组与中和极坏的占天也事件 见组才正式委托迪埃塞拉自言。适合该可言文理:全元委和"比场也"自至2006年4月。 中边的不克服用海切在拆作了的研设等。进行约合天也的"等"等。但根末场的销商人还需要3.5年对部分的风气恢复。相对两点,不复高山星和银管,与即已经搬下更好。至于高山和泉林、量水体种重新种植。但未是恢复为海阳大多山村、由于交通不便,为开西面接。无极见组组是被铁的"时本至少仍作准"。占述。2006年5月9日、建设部、现任尾与城乡经设部)推设。"先级。民组在三面市超里将扩充大型相思,对一起自然。"观造成被对一门家好保护局,现代等生态环境,中的一大规。"用有一地"中,"工程从了对环境的"。和和农场保护、"自等全备、"辅设"之光路和欧铁数十平方米的环境深入。到时日未向环保部。其中设。可能存在诸法问题。

2006年5月10日 壬級。半规友表上式申明 表明 无规。例如不存在被坏香格堆按 环境的角性 而且,全主和高值为各里担任了证证的组织。 毛规 复为在元应为约里针的拍 提出位了自地政府的专业实际的批准。这个自己地政府还在特征工程中的担保的环境人类的 组应支排 开存制度。留下等权比;主等用于权主有关的地位多。这自然是成,但由于天气 专。以上,与地有关等。1年5岁的进行在全一面。爰吸。则对方面还是次专 10人或应约支收告 有关下面,并否是实现之可以定位。

| \$1",卡学 http://www.corco.tortune.reas/260605120060517/504208002.html, 2018/9-29 / 安保评析

9.3.3 风景名胜区的保护与管理制度

1. 风景名胜区的等级划分

景物的观赏、文化、科学价值,以及环境质量、规模大小、游览条件是划分风景名胜

区等级的依据。通常情况下,风景名胜区都是环境优美,具有一定的规模和范围,可供人 们体包和进行科学、文化活动的区域。环境特别优美,规模和范围特别宏大,能为人们提 供特别优越的游览条件的风景区,才能被评为国家重点风景名胜区。风景名胜区划分为以 下两个攀级。

- (1) 国家级风景名胜区。自然景观和人文景观能够反映重要自然变化过程和重大历史 文化发展过程,基本处于自然状态或者保持历史原貌,具有国家代表性的,可以申请设立 国家级风景名胜区。设立国家级风景名胜区,由省、自治区、直辖市人民政府提出申请。 国务院建设 主管部门会同国务院环境保护上管部门、林业上管部门、文物主管部门等有关 部门组织论证,提出申食意见,报国务院批准公布。
- (2) 省级风景名胜区。具有区域代表性的,可以申请设立省级风景名胜区。设立省级风景名胜区,由县级人民政府提出申请,省、自治区人民政府建设主管部门或者直辖市人民政府风景名胜区主管部门,会同其他有关部门组织论证,提出申查总处,报省、自治区、直辖市人民政府批准公布。

2. 风景名胜区的保护规定

国家对风景名胜区实行科学规划、统 管理、严格保护、永续利用的原则。保护与开发风景名胜区旅游资源的目的就是更好地利用。充分利用风景名胜区旅游资源的特点。开展健康有益的游览活动,产生可观的经济效益和社会效益。

风景名胜区所在地县级以上地方人民政府设置的风景名胜区管理机构,负责风景名胜区的保护、利用和统一管理工作。因务端建设工管部门负责全国风景名胜区的监督管理工作。因务院其他有关部门按照国务院规定的职责分上,负责风景名胜区的有关监督管理工作。省、自治区人民政府建设上空部门和直辖市人民政府风景名胜区的存光部门按照规定的职责分上,负责风景名胜区的危险管理工作。从景名胜区管理机构应当对风景名胜区的职责分上,负责风景名胜区的负关监督管理工作。从景名胜区管理机构应当对风景名胜区内的重要景观进行调查、客定,并制定相应的保护措施。任何单位和个人都有保护风景名胜资源的义务,并有权制工、检举破坏风景名胜资源的行为。

- (1) 风景名州区内的单位和个人应当遵守经批准的风景名胜区规划。服从规划管理。 经批准的风景名胜区规划不得拥自修改。佛壽对风景名胜区总体规划中的风景名胜区范围、 性质、保护目标、生态资源保护措施、重大建设项目布局、开发利用强度及风景名胜区的 功能结构、空间布局、游客容量进行修改的。应当报原审批机关批准;对其他内容进行修改的。应当报原审批机关各案。风景名胜区详细规划确需修改的。应当报原审批机关批准。 风景名胜区规划未经批准的。不得在风景名胜区内进行各类建设活动。
- (2)在风景名胜区内禁止进行下列活动: 开山、采石、开矿、开荒、修攻立碑等破坏景观、植被和地形地貌的活动: 修建储存爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性物品的设施;在景物或者设施上刻画、涂污;乱扔垃圾。
- (3)禁止违反风景名胜区规划,在风景名胜区内设立各类开发区和在核心景区内建设 套馆、招待所、培训中心、疗养院及与风景名胜资源保护无关的其他建筑物,已经建设的, 应当按照风景名胜区规划,逐步迁出。
- (4) 在风景名胜区内从事 | 述禁止范围以外的建设活动,应当经风景名胜区管理机构 审核后,依照有关法律、法规的规定办理审批手续。在国家级风景名胜区内修建缆车、索 道等重人建设 L程,项目的选址方案应当报国务院建设主管部门核准。
- (5)风景名胜区内的景观和自然环境,应当根据可持续发展的原则,严格保护,不得破坏或者随意改变。风景名胜区管理机构应当建立健全风景名胜资源保护的各项管理制度。

风景名胜区内的居民和游览者应当保护风景名胜区的景物、水体、林草植被、野生动物和 各项设施。

(6) 在风景名胜区内进行下列活动,应当经风景名胜区管理机构审核后,依照有关法律、法规的规定报有关主管部门批准:设置、张贴商业广告;举办大型游乐等活动;改变水资源、水环境自然状态的活动;其他影响生态和最观的活动。

3. 风景名胜区的管理规定

- (1) 风景名胜区管理机构应当根据风景名胜区的特点,保护民族民间传统文化,开展健康有益的游览观光和文化娱乐活动,普及历史文化和科学知识。
- (2) 风景名胜区管理机构应当根据风景名胜区规划, 合理利用风景名胜资源, 改善交通、服务设施和游览条件。风景名胜区管理机构应当在风景名胜区内设置风景名胜区标志和路标、安全警示等标牌。
- (3) 凤景名胜区内宗教活动场所的管理,依照国家有关宗教活动场所管理的规定执行。 风景名胜区内涉及自然资源保护、利用、管理和文物保护及自然保护区管理的,还应当执 行国家有关法律、法规的规定。
- (4)国务院建设上管部门应当对国家级风景名胜区的规划实施情况、资源保护状况进行监督检查和评估。对发现的问题、应当及时纠正、处理。
- (5) 风景名胜区管理机构应当建立健全安全保障利度,加强安全管理,保障游览安全, 并督促风景名胜区内的经营单位接受有关部门依据法律、法规进行的监督检查。禁止超过 分许容量接纳游客和在没有安全保障的区域开展游览活动。
- (6)进入风景名胜区的门票,由风景名胜区管理机构负责出售。门票价格依愿有关价格的法律、法规的规定执行。风景名鼎区内的交通、服务等项目、应当由风景名鼎区管理机构成照有关法律、法规和风景名鼎区规划,采用招标等会下竞争的方式确定经营者。风景名胜区管理机构成当与经营者签订合同、依法确定各自的权利、义务。经营者应当缴纳风景名胜资源有偿使用费。
- (7)风景名胜区的门票收入和风景名胜资源有偿使用费。实行收支两条线管理。风景名胜区的门票收入和风景名胜资源有偿使司费应当专门用于风景名胜资源的保护和管理。以及风景名胜区为财产的所有权人、使用权人损失的补偿。具体管理办法。由国务院财政部门、价格主管部门会同国务院建设主管部门等有关部门制定。
- (8) 风景名胜区管理机构不得从事以营利为目的的经营活动,不得将规划、管理和监督等行政管理职能委托给企业或者个人行使。风景名胜区管理机构的工作人员,不得在风景名胜区内的企业兼职。
- (9)国家建立风景名胜区管理信息系统。对风景名胜区规划实施和资源保护情况进行动态监测。国家级风景名胜区所在地的风景名胜区管理机构应当每年向国务院建设上管部门报送风景名胜区规划实施和上地、森林等自然资源保护的情况。国务流建设上管部门应当将上地、森林等自然资源保护的情况。及时抄送国务院有关部门。

4. 违反风景名胜区保护与管理规定的法律责任

- (1) 有下列行为之一的,由风景名胜区管理机构责令停止违法行为、恢复原状或者限期拆除,没收违法所得,并处50万元以上100万元以下的罚款。
 - ① 在风景名胜区内进行开山、采石、开矿等破坏景观、植被、地形地貌的活动的。
 - ②在风景名胜区内修建储存爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性物品的设施。
- ③ 在核心景区内建设宾馆、招待所、培训中心、疗养院,以及与风景名胜资源保护无 关的其他建筑物的。县级以上地方人民政府及其有关主管部门批准实施《风景名胜区条例》

第一款规定的行为的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予降级或者撤职的分分。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

- (2) 在风景名胜区内从事禁止范围以外的建设活动,未经风景名胜区管理机构审核的, 由风景名胜区管理机构责令停止建设、限期拆除,对个人处2万元以上5万元以下的罚款, 对单位处20万元以上50万元以下的罚款。
- (3)在国家级风景名胜区内修建缆车、索道等重大建设工程,项目的选址方案未经省、 自治区人民政府建设丰管部门和直辖市人民政府风景名胜区丰管部门核准,县级以上地方 人民政府有关部门核发选址意见书的,对直接负责的上管人员和其他直接责任人员依法给 予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。
- (4)个人在风景名胜区内进行开荒、修坟立碑等破坏景观、植被、地形地貌的活动的, 由风景名胜区管理机构责令停止违法行为、限期恢复原状或者采取其他补救措施,没收违 法所得,并处1000元以上1万元以下的罚款。
- (5) 在景物、设施上刻划、涂污或者在风景名胜区内乱扔垃圾的。由风景名胜区管理机构责令恢复原状或者采取其他补救措施。处50元的罚款;刻划、涂污或者以其他方式放意损坏国家保护的文物、名胜古迹的。按照治安管理处罚法的有关规定予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。
- (6) 未经风景名胜区管理机构审核,在风景名胜区内进行下列活动的,由风景名胜区管理机构责令停止违法行为、限期恢复原状或者采取其他补救措施,没收违法所得,并处5万元以上10万元以下的罚款;信节严重的,并处10万元以上20万元以下的罚款。
 - ① 设置、张贴商业广告的。
 - ② 举办大型游乐等活动的。
 - ③ 改变水资源、水环境自然状态的活动的。
 - ④ 其他影响生态和景观的活动。
- (7) 施工单位在施工过程中、对周围设物、水体、林草植被、野生动物资源和地形地 粮造成破坏的。由风景名用区管理机构亦今停止违法行为、限期恢复原状或者采取其他补 救措施, 并处2 力元以上10 万元以下的罚款; 逾期未恢复原状或者采取有效措施的, 由风 景名胜区管理机构资令停止施工。
- (8) 国务院建设主管部门、县级以上地方人民政府及其有关主管部门有下列行为之一的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分:构成犯罪的,依法趋究刑事责任。
 - ① 违反风景名胜区规划在风景名胜区内设立各类开发区的。
 - ② 风景名胜区自设立之日起未在2年内编制完成风景名胜区总体规划的。
 - ③ 选择不具有相应资质等级的单位编制风景名胜区规划的。
 - ④ 风景名胜区规划批准前批准在风景名胜区内进行建设活动的。
 - ⑤ 擅白修改风景名胜区规划的。
 - ⑥不依法履行监督管理职责的其他行为。
- (9)风景名胜区管理机构有下列行为之一的,由设立该风景名胜区管理机构的县级以上地方人民政府责令改正,情节严重的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予降级或者撤职的处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。
 - ① 超过允许容量接纳游客或者在没有安全保障的区域升展游览活动的。
 - ② 未设置风景名胜区标志和路标、安全警示等标牌的。
 - ③ 从事以营利为目的的经营活动的。
 - ④ 将规划、管理和监督等行政管理职能委托给企业或者个人行使的。

- ⑤ 允许风景名胜区管理机构的工作人员在风景名胜区内的企业兼职的。
- ⑥ 审核同意在风景名胜区内进行不符合风景名胜区规划的建设活动的。
- ⑦ 发现违法行为不予查处的。
- (10) 类令限期拆除在风景名胜区内违法建设的建筑物、构筑物或者其他设施的,有 关单位或者个人必须立即停止建设活动,自行拆除,对继续进行建设的,作出责令限期 拆除决定的机关有权制止。有关单位或者个人对责令限期拆除决定不服的,可以在接到 责令限期拆除决定之日起15日内,向人民法院起诉,期满不起诉义不自行拆除的,由作 出责令限期拆除决定的机关依法申请人民法院强制执行,费用由违法者承扣。

2000年

肇庆"奥威斯酒店项目"侵占景区土地违反规划案

室情简介

2004年 学校市会は増高する4世界を主要の書館 一葉の野野香店項目 学校市政府投資を収しまた。1年2 カリア 1年2 カリアの前の大学性 単原販売店内中学在 (水路)と早会とデータ音でではなるといった。人類をの一部主意底には、500 本 衛門 10 (00 多年7年)によった。15 と2 で 1年)に対応しませた。2年)にはならい、10 日本 2年 10 日本 500 本 衛門 10 (00 多年7年)に対して中央の一点、大りは 2年 2年 2年 2年 2年 11 日本 500 年日 12 日

案例评析

1 台北设行对电域斯自由项目中心调查标证据。该的目记反了。风景名胜区管理各行等处。1 风景名胜区。2 管理规定。1 1 广东市人。名非区学《一等规定》已表示争庆市立即进行整数。 适为的现代证据在并建设管理下,把证本的产士不同在各种区域,并未要原有的使用功能和坚复已接受证明。2年 1 注册的特定不为作为直接专用研发。原为由星期风景名胜量。1 提供专展影响,将等建设和管理。对语语的建筑设计方案、建筑密度和高度按城市总统按规律标准要求重新作件调整。

集修末層 http://inf..hc.tel.hc360/2006/02/21103657259.html。2018/9/29

2 国家,身分为,与向省平身与发来文件。提出3点中见。中点风下区格商引资不能以特殊是区务等为代价。切实处理对是不是的与开发的关系。要求会建设,外等庆度战断智路的进程。设计等重化规模进行核划和连接。提出是中国、开通设等压带有关的门及项目接近每千规程。1、依法院行程序。最后要求省建设厅及时将处理结果报送建设部、同时将其通报全省。

9.4 世界遗产的分类与保护

1972 年 10 月 17 日 11 月 21 日在巴黎举行的第十七届"保护世界文化和自然遗产公约"会议注意到文化遗产和自然遗产受到越来越多的破坏和威胁,国家一级保护工作往往不是很完善。考虑到部分文化或自然遗产具有突出的重要性。需要作为全人类世界遗产的。部分加以保护、整个国际社会育责任通过提供集体性援助来参与保护具有突出的。普遍价值的文化和自然遗产,这种援助尽管不能代替有美国家采取的行动。但将成为它的有效补充。世界遗产概念的提出是人类文明发展到一定阶段的标志。它代表了对自然的夸放对人类创造的总结和礼势。中国于1985 年加入《保护世界文化和自然遗产公约》,1999 年成为世界遗产委员会成员。1976 年,世界遗产委员会成立,同时建立《世界遗产公录》,将认为具有世界意义和突出价值而需要个人类共同承担保护责任的遗产编入具中。列入目录的世界遗产自国的结合社会提供援助并安排保护、恢复等工作。截至 2018 年 7 月,中国已有 53 位文化遗产和自然景观列入《世界遗产名录》,其中,文化遗产 36 项(含文化景观 5 项),自然遗产 13 项、文化和自然积重进产4 项。

9.4.1 相关基础概念

世界遗产是指前代所遗留的,对人类生存和发展具有特殊价值而为国际社会特别加以 保护的自然和文化遗产。

自然遗产是指具有突出价值的自然生物学和地质学形态,濒危动植物物种栖息地,以及具有科学、美学和保护价值的地区。

物质文化遗产是具有历史、艺术和科学价值的文物。包括当遗址、古墓葬、古建筑、 右窟寺、有刻、壁砌、近代近年要史选及代表化建筑等不可移动文物,历史上各时代的 重要实物、艺术品、文献、手稿、图书资料等可移动文物;以及在建筑式样、分布均匀或 与环境聚色结合方面具有突出普遍价值的历史文化名城(省区、村镇)。

非物质文化遗产是指破各群体、团体或有时为个人视为其文化遗产的各种实践、表演、表现形式、编误和技能及有关的工具、实物、厂艺品和文化场所、又称无形文化遗产。 非物质文化遗产包括口头传说和表述: 作为非物质文化遗产媒介的语言,表演艺术,社会风俗,礼仪,节庆;有关自然界和学苗的知识及实践,传统的手工艺技能。

9.4.2 世界遗产的分类

世界遗产包括自然遗产、文化遗产、文化和自然双重遗产3类。

1. 自然遗产

自然遗产是指具有突出价值的自然生物学和地质学形态,濒危动植物物种柄息地,以及具有科学、美学和保护价值的地区,具体包括以下 3 类。

- (1) 从审美或科学角度看,具有突出的普遍价值的由物质和生物结构或这类结构群组成的自然面貌。
- (2) 从科学或保护角度看,具有突出的普遍价值的地质和自然地理结构,以及明确划为受威胁的动物和植物栖息地。
- (3) 从科学、保护或自然美角度看,具有突出的普遍价值的天然名胜或明确划分的自然区域。

凡提名列入《世界遗产名录》的自然遗产项目,必须符合下列一项或几项标准方可获

得批准:代表地球演化历史中重要阶段的突出例证;代表进行中的重要地质过程、生物演化过程及人类与自然环境相互关系的突出例证;独特、稀有或绝妙的自然现象、地貌或具有罕见自然差地域,尚存的珍稀或颗估动植物栖息地。

2. 文化遗产

文化遗产是指具有历史学、美学、考古学、科学、民族学或人类学价值的纪念地、建 策群和遗址,含文化景观(文化遗产中的一个特殊类型),具体包括以下 3 类。

- (1) 文物。从历史、艺术和科学角度看,具有突出的普遍价值的建筑物、碑雕和碑画、 具有考占性质成分或结构、铭文、窟洞及联合体。
- (2) 建筑群。从历史、艺术或科学角度看,在建筑式样、分布均匀或与环境景色结合 方面具有突出的普遍价值的单立或连接的建筑群。
- (3)遗址。从历史、审美、人种学或人类学角度看,具有突出的普遍价值的人类工程或自然与人类联合工程及考古地址等地方。

文化景观是人类活动造成的景观。反映了文化体系的特征和 个地区的地理特征。文化景观的形成是一个长期过程。每一历史时期人类都按照其文化标准对自然环境施加影响。开电它们改变为文化景观。文化景观的内容除一些具体事物外。还有一种可以感觉到而难以表达出来的"气氛"。往往与宗教教义、社会观念和政治制度等因素有关,是一种抽象的观感。

3. 文化和自然双重遗产

文化和自然双重遗产是指含有文化与自然两方面因素的世界遗产。

9.4.3 世界遗产的保护

对于世界遗产的保护,《保护世界文化和自然遗产公约》规定,保护世界遗产下要是有关国家的责任,在尊重遗产所在国的主权,不使所在国规定的财产权受到损失的市战下,承认它是世界遗产的一部分,整个国际社会有责任合作,至以护,缔约国承认并保证本国各关世界遗产的确定、保护、保存、展出和遗传后代,主要是有关国家的责任;该国将为此目的竭尽全力,最大限度地利用本国资源。必要时利用所能获得的国际援助和合作,特别是财政、艺术、科学及技术方面的援助和合作。



 人文旅游资源主要类别有()。

 A. 地址遗迹
 B. 建筑与设施
 C. 旅游商品
 D. 人文活动



德国游客诉北京文杰文化中心出售假画案

室情简介

待国等客号評句法院起诉称、2001年5月左右至2002年3月旬自己先后3次从位于北京企业企会介育的文本文化中。为了主作9 中株学出版 后经相关专家全定均为优先品 5基本人工文化中。由于任务人工学有合规中场的、提供的信息、作出了使人误解的信息等待。 助作者名 请求特别与文本文化中。自当实的大人员用,要求文本文化中的国现代运行的。 於人民市18万元 《信国》音句支付的变通要 任宿安等中计人民币14394元 文本文化中。实际本本方公安市、设计文本文化中。会称"净"与《三国作品记明知所沟采的不足文物" 資。

文物、非经国家批准不得更多。更不得卖给外国人。况且从销售价格上合同标的与真边相差 甚远。原告应与十分直进。实实台同是最为的自己行为。并不存在设置。更工存在联络。请 求法院价值等的成功请求。并反诉要求原告原述的表表述的意志进行价值等定的 2 1999

本案中诉讼角色 原告:马瑞

被告: 北京文杰文化中心

庭审图示



法官

应告诉称 1: 合同效力有瑕疵。 应告诉讼 2: 被告有意提供虚 假、错误的信息,作出使人误解的

店代宣传……

原告诉称 3: 原告作为误解方 和被欺许力,有权请求撤消合同效 力……



被告辩称 1: 合同完全有效。 合同完全符合有效要件…… 被告辩称 2: 原告明知传礼

品、版品而购买。 被告辩称 3: 原告自愿购买。

被告辩称 3: 原告自愿购买。 买卖合同是双方的自愿行为……

被告诉称(反诉): 息告:// 当返还取走未还的3幅画。



原告诉称 1: 合同效力有瑕疵,

合同主体学格。《合法》均型表示处于自实、合同内容不得违反法律继续性规定,不得 违反社会以并利益。否则治同次为有形式。属告要求阿灵的是真可,而被告提供的是仿制品。 原告意思表示不真实,合同效力有瑕疵。

原告诉你 2°被告有严权性虚。 错误的信息,作士使人误解的虚假宣传,导致原告作出购买画作的不真实意思表示。该合同属于可变更、撤销合同。

原告诉抗 3 原告作为吴鲜方科·专助作方 有权证求战销合同效力,并将财产关系恢复 到合同签订之前。被告应当返还贷款 9 万元。

原告诉称 4 报告协会,则统由 助在等各 广告"提 给 ",台门原告损失 9 万元 原告诉称 5 由于被告过错导教会同常铂 被告广与总点序告因素赔而支付的交通费、 住宿费等共计人民币 14 394 元。 原告诉称 6:被告应当承担本案诉讼费用。

被告审称 1 合同完全有效 合同完全符合有效要件,即主体资格合法,应思表示真实,而且合同内容不讳决。

被告辩称 2: 原告明知仿制品、赝品而购买。

原告的美国作时已经明知所的实的不是文本。真定 而是文本的抗制品 應品,因为作品真实的主主家是正宝的文章 非经国家和推广的实变 更不得要给外国人,况且从销售价格上该会同标的与真诚相差基础。原告应当十分清楚。

被告诉的3、原告自己的是一是综合可是对方的自己行力。并不存在误解,更不存在欺诈

被告对约4. 原告无权格独合司沙力。无权清明退还可款,无权请求赔偿。 去除应与较回原告的诉讼请求。

被告辩称 5: 原告应当承担诉讼费用。

被告诉礼 反诉 停告汽油返还取走未还的 3 望廊

法院审理查明

法院裁判理由

(1)原、被告之间的买卖合同成立,具有法律效力。

根据现定 商幣 權 馬幣 网络加图 起步的 起步的 行列等中国国及基本(1949年末)的 异正比较,文约《护士》至五十一条章 计对定如下。国际学上出境的文物、名牌转让、出租 序槽等 国人 台四 中 单五十四条规定如下 下列出回。中五人一方有权请求人民去解对者称。中岛支重等全场"一个大力关系"等可分的 在订为台间时是大公平的 一方以联络 也完全是支持。人之名 使马方在还否真实是想的高风下订为的合同 受损害方有权证法,民去所以者中战机构委员或者施销。有某人请求支重的 人民法院或者中战机构委员或者被销力不得结构。台四去一年五十六条规定。 无效的台间或者被撤销的合同自给投有法律约束力……"

- 2 除告引捧作为自费者 有知所其的实命是真实情况的权利 休息 自费者权益保护 法。第八条第一次的城堡 中西引炸作为主要者 有死于其四吴帝品自实情况的联系 披告 文本中,在为其并且的政策关证工术于其其出出的的高力所制品 未履存经营者的法定义务。 属于故意隐瞒真实情况,消极的不作为的政策行为。
 - 3. 文本文化中心没有证据证明马端点当知道所美国作是仿制品。文本文化中心认为。

如果是真迹是不能带出境的。马瑞广与知道所吴迪作是仿制品。而自马瑞广与知道这个价格是不可能买到真迹的,此辩称无相关证据佐证,法院不予采信。

4 · 文本文化中心对马通气与 报一语一 自要者较益保护法 1993 年版 第四十九条规定: "经营老提供在"成本服务有助作"行为的 ① 1488 再要老的要求特别贴偿其支到的报失。增加赔偿的军额为自要者,写确定的价格或者接受服务的费用的一倍

法院判决

- (1)撤销马瑞与北京文杰文化中心的买卖合同。
- 2)北宁文本文化中心于本制等生物后 1)目内退还马瑞物画的人民币 9万;
- (3) 北京文杰文化中心于本判决生效后 10 日内赔偿马瑞人民币 9 万元。
- 4)北京文本文化中心于本非典生命后 10 自内。偿马瑞用索语而发生的交通费。住宿
- 费、公证费、鉴定费共计人民币 12 612 元。
- (6)北京文杰文化中心承担本客诉讼费用
 - (字P 中原 http://iews.sina.com/cn/c/2003-68-26/17, 56 (2949s.shtml), 2018/9/29



通过本章的学习,掌握我国《文物保护法》《风景名胜区条例》《自然保护区条例》《历史文化名城名镇名村保护条例》等关于旅游资源保护与管理的知识内容。尝试利用相关规定来辨析旅游资源开发与利用过程中遇到的各种纠纷及责任承担问题。师清纠纷类型及责任方式,做到既发挥旅游资源的经济效益和观赏价值、人恰当地保护旅游资源,实现旅游业可持续发展。



关键术语

market a said the said

习 题

1. 名词解释

- (1) 旅游资源 (2) 自然保护区 (3) 风景名胜区 (4) 文物
- (5) 历史文化名城 (6) 世界遗产

2. 单项选择题

- (1) 我国风景名胜区的等级划分为
- A. 国家级风景名胜区和省级风景名胜区
- B 国家级重占风景女胜区和省级风景女胜区
- C 国家级风景名胜区、省级风景名胜区和市县级风景名胜区
- D. 国家级风景名胜区和地方级风景名胜区
- (2) 自然保护区内可进行科学实验、教学实习、参观考察、旅游等活动的区域是
- A. 核心区
- B. 缓冲区
- * 宝蛤区
- D. 游觅

旅游政策与法律法规(第2版)

(3) 属于集体所有	的 ,其所有权分	是国家保护。		
A. 纪念建筑物、占	T 墓葬和传世祖传文物			
B. 纪念建筑物、古	建筑和祖传文物			
C. 纪念建筑物、占	文化遗址和祖传文物			
D. 纪念建筑物、古	窟寺和传世祖传文物			
(4) 文物保护管理	工作应遵循 方针	t.		
A. 保护、利用、开	发并举			
B. 保护为主, 抢非	第一, 合理利用, 加强	全理		
C. 不得破坏 文物值	护单位的环境风貌			
D. 保护第一。抢非	(为主,修旧如旧			
ς	1.		1	
A. 边防检查站	B. 国家旅游局	C. 海关	人 D. 国家文物品	ij
3. 实训题			7 Y / X	
D. Anna				
某年山西某制药厂	修建 1、2 号宿舍楼,但	末经过批准,不	^你 合规划,使用控制机强	万坡
坏位于临汾市西北的さ	诚墙(文物保护单位)。	据临汾市文作用	的形式 1号面,这种的极	県西
则已进入保护范围之内],2号宿舍楼的楼基北侧	距城場1.2 **	也处于伊心托士地带。	酒内.
西边北侧护拉城市和	慢环境流。 宇津 1	《与商苦楼峰》	出身致成功。上被环是有白	余平
方* 挖設性积以干余	1万末			
(al@b				

10

旅游税收管理法律制度

知识要点	掌握程度	相关知识
		100
	19.0	
;	1	1
• v	0.00	
		1 mm m 1
6		the transfer of the transfer of

技能要点	能力要求	<u> 声用方向</u>
· Baltima de la company	- (1)	become on the land
2 我国旅游业缴纳的主要税种	学 握	确定税负的负担
3. 我国旅游业缴纳的主要种种应纳税额的计算	*	



安情符介

某席於有限责任公司 2012 年 5 月实际点域的含成 50 万元 由于多全国转国推 该公司决定向主管地投机学由现象项 30 万元税数 2012 年 10 月 税条船 1在检查中发现 6m 可疑

问题

- 1 该旅游有限专任公司的行为属于创建性质的辩唆或表行为创造简要说明理由
- 2 根据有关法律对该旅游有限责任公司及相关与事人们如何处理?

案例评析

- 2 - 根料・伝統対象管理人。第二十一等的秩序 メルジ原始有限5任公司的行力、原名 初美成立対策等 「基準全」由土多年3年3年3年3日。 同時では、5万元 - 并且占真物税款 約40 - 戸税は初軍 秘等の支援者(生物)は、大阪東科の小さ任

10.1 税收制度概述

税收不足从来就行的,而是人类社会发展到一定历史条件下的产物。税收体现了国家 机类的征税权力,伴随着国家的产生而产生。旨在维护庞大的国家电器的正常运转。发挥 职能。税收延指国家为了满足一般的社会共同清歌,凭借政治权力,按照国家法律规定的 标准、强轨地、无偿地取得财政收入的一种分配关系,任何国家的税收法律制度都有其固 定的结构。国家每开租一种税,都要制定相应的基本法规,以便依法征税。一般地说,税 法的构成要素包括纳税主体、课税客体、税率、纳税环节、纳税期限、纳税地点、税收优 惠、法律责任等内容,但并不是每部税法都要具备这些内容。纳税主体、课税客体和税率 是税法中最基本的要素,每部税法都必须具备这3项内容,否则,就不称其为税法。税法 是实体内容与征管程序相线。的法,即税法体系包括税收实体法和税收值管程序法。

10.1.1 相关基础概念

税法是国家制定、认可和解释的,并由国家强制力保证实施的调整税收关系的法律规 范的总称。

税收是以实现国家财政职能为目的,基于政治权力和法律规定,由政府专门机构向居民和非居民就其财产或特定行为实施的强制、非罚与不直接偿还的金钱课祉,是一种财政收入的形式。

纳税 上体又称纳税人, 是指税法规定的直接负有纳税义务的单位和个人, 是纳税义务

的上要承担者。纳税上体包括自然人、法人和其他社会组织,某个自然人、法人或其他社 会组织可能需要缴纳几种税。就成为几种税的纳税上体。

课税客体又称征税对象、即纳税主体所指向的对象,是指税法明确规定的产生纳税义 务的标的或依据。课税客体包括标的物和行为。前者如商品、劳务、财产、资源等,后者 如证券交易、车辆购置等。

税率是指税法规定的每一纳税主体的应纳税额与课税客体数额之间的比例,是法定的计算税额的尺度。税率的高低直接关系到国家财政收入的多少和纳税主体的负担水平。 目前,各国税法规定的法定税率的基本形式主要有比例税率、累进税率和定额税率 3 种 形式。

纳税环节是指商品生产和流转过程中应当缴纳税款的环节。例如,关税中的进口关税 县在进口报关环节征收。

纳税期限是指纳税单位和个人缴纳税款的期限。例如,所得税的纳税期限为1年。税 法财确规定每种税的纳税期限是为了保证税收的稳定性和及时性。纳税卡体按细税期限缴 纳税款,是税法规定的纳税人必须履行的义务。纳税人如不按期缴纳税款,将受到加收滞 纳金等处罚。

纳税地点是指纳税主体中报、缴纳税款的场所。不同税种的纳税地点不完全相同,就 我国现行税法规定来看,纳税地点人致可分为以下几种情形;①固定业户向其机构所在地 主管税务机关申报纳税;②固定业户到外县(市)经营的,应根据具体情况向固定业户所在 地中报纳税,或向经营地上等税务机关申报纳税;③制固定业户或临时经营户者,向经营 地上管税务机关申报纳税;①进上货物向报关地海关纳税。

税收优惠是指国家为了体现鼓励和扶持政策,在税收方面采取的鼓励和照顾措施。税收优惠在形式上包括减税、免税、退税、投资抵免、快速折旧、亏损结转抵补和延期纳税等。

法律责任是指税法规定的纳税上体和征税人员违反税法规定应当承担的法律后果及制 裁措施。如我国《税收征收管理法》第五章关于法律责任的规定就是对纳税主体和征税工 作人负违反税法的行为规定的处罚措施。

10.1.2 我国现行税法体系

税法体系是指 国现行全部税收法律规范组成的有机联系的整体。税法是实体内容和 征管程序相统一的法, 以税法体系包括税收实体法和税收征管程序法。

1. 税收实体法

我国税收实体法,也称实体税法,是指主要规定国家征税和纳税主体纳税的实体权利 和义务的法律规范的总称,内容包括流转税法、所得税法、财产税法、行为税法与特定目 的税法、资源税法和其他实体税法。

2. 税收征管程序法

税收位管程序法,即税收位管法,是指以保证税法主体的权利和义务得以实施或者职权和职责得以履行的有关程序为主的法律。上要规定征税机关的税收征管程序和纳税上体的纳税程序等内容。 税收证管程序法调整税收证管关系。我国现行主要的税收征管程序法是《税收征收管理法》,与之配套的行政法规是《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》。《税收征收管理法》的主要内容包括税务登记、纳税鉴定、纳税申报、税款征收、账务和票证管理、税务检查、法律责任等。此外,我国还针对某些税种单独制定了程序性的法规。

10.1.3 我国税法主要法律制度

我国税法中规定的法律制度 主要有税收征收管理法律制度、税务代理法律制度和税法 责任法律制度。

1. 税收征收管理法律制度

税收征收管理法律制度是指国家税务机关进行税收征收管理和纳税主体纳税程序方面 的法律法规的总称,其内容包括税务登记、纳税鉴定、纳税中报、税款征收、财务和票证 管理、税务检查及法律责任等。《税收征收管理法》对以上内容作出了明确规定。

2. 税务代理法律制度

税务代理法律制度是指实行会计师事务所、律师事务所、税务咨询机构等社会中介机 构代理纳税人办税的制度,是现代市场经济社会中税收征管体系的重要环节。

根据《税政征收管理法》的规定,国家税务总局制定了《税务代理试行办法》,标志着 我国税务代理制度的正式产生。税务代理制度适应了市场经济的需要,为保护纳税人的合 法权益提供了保障。

3. 税法责任法律制度

税法责任法律制度是指纳税主体因其违法行为所应当承担的法律后果。法律责任可以 分为纳税主体的法律责任和征税主体的法律责任, 具体包括纳税主体违反税法行为的法律 责任、扣缴义务人违反税法行为的法律责任、税务人员违反税法行为的法律责任和税务代 理人违反税法行为的法律责任等。

案例10.1

向阻派游公司因为税款补缴提起行政诉讼案

案情简介

素例未 有一孔子文,麻醉去现数程 2 板,大连一车北规经大学出版社、2002)

案例评析

本章的产特在于户场占是物种主性与往中和关发生争议后。它以什么法定程序进行处理 根据规则的表示法。他的工作与证务所关注中的影片发生争议制。必须先标法的所。然后 在接至的系列关键数的地位"进步已起"60 日内向上一家单等积美申请复议,处对制议决定 不振、还可以标法向人民法院提起诉讼。本章中向相等等公司违反法律规定相绝先补缴税款。 在来取得常等性证的情况下,复议机产自然或法不受理其要议申请。故向阳旅游公司指控复议机关侵犯其合法权益不能触诉。



《积皮征收管理法》第十五条第一款规定: "企业、企业在外地设立的分支机构和从事生产、经营的场所、 个部局中和从事生产、经营的事业单位。以下统序水事生产、经营的解放人、目然取含业场积之日起三十日内, 持有关业件、向城务机关和原办理机务最后、视务机关监当于处划申报的当日力理债记并基础条款估法机本。

《积城征收管理法》第二十四条规定:"从事生产、经需的明税人、扣缴义务人必须按顾国务院财政、税务 主管部 引起定的保管制限保管领第、记题凭证、完税凭证及其他有关资料、旅博、记题凭证、完税凭证及其他 有关资料不得仍选、企适应差据自规股。"

10.2 旅游税收制度概述

税收是国家机器的财政来源,是国家以其政治权力强制实施的。税收制度是一项涉及 贸易、金融、投资、旅游等多种经济活动甚至非经济活动的范围厂泛的制度。税收既是国 家获取财政收入的最重要的方式,又是调节经济运行、实现经济政策的最有效的机制。 国家依据税收方面的这种或法规、对旅游领域中的收入进行强制性再分配,以此来保证国家 在旅游业中所需的财政来源,也以此调节旅游业的发展方向、发展规模、发展速度及旅游 事业各方参加者的经济利益。旅游免税业是国际旅游业的重要支柱。它主要是向出入境旅 客销售免除关税、进口环节税的进口商品和免除国内税收的国产商品。免税商品销售业务 作为旅游域物的。部分,在许多国家是旅游别》的重要组成部分。

10.2.1 相关基础概念

旅游税收是指国家权力机关或经其授权的行政机关,通过制定税收法律或法规,由政 有专门机构对纳税人的行关旅游领域的收入进行强制性再分配的一种行为。

旅游免税是指出入境旅客购买免除关税、进口环 肯税的进口商品时, 不再承扣缴纳关税和进口环节税纳税义务的税收优惠。

10.2.2 旅游业经营中的税收规定

旅游业中的税收大致可以分为两类: "类是普通意义上的税收,即与其他经济领域无区别的都要开征的税收,如增值税、所得税、类税;另一类是针对旅游业中特定行为的税收,如对本国旅游者或外国旅游者征收的旅游税、机场建设税、道路税及专门适用于旅游业的增值税等。 似乎在政府管理旅游业的过程中发挥了重要的作用。针对第一类税收我国有比较完备的法律法规规定,第二类税收我国目前还没有进行相应的立法规定。我国旅游业经营率的主要税收如下。

1. 增值税

增值税是对在我同境内销售货物、服务、无形资产、不动产或者提供加工、修理修配 劳务及进口货物的单位和个人,以其货物销售或提供应税劳务或服务的增值额和货物进口金额为计税依据而课征的一种流转税。

1) 增值税的纳税主体

在我国境内销售货物、服务、无形资产、不动产或者提供加工、修理修配劳务及进口 货物的单位和个人,为增值税纳税主体。我国把增值税的纳税主体分为 般纳税人与小规 模纳税人两类。

2)增值税的征税范围

我国的增值税的征税范围为销售货物、服务、无形资产、不动产或者提供加工、修理 修配劳务及进口货物。

3)增值税的税率

我国现行增值税法对 微纳税人和小规模纳税人适用不同的计税方法和税率。对 般纳税人设置了基本税率和低税率。除部分货物适用低税率 10% 外,纳税人销售、进口货物或者提供加工、修理修配劳务、税率为基本税率 16%。纳税人销售无形资产(销售上地使用权除外),提供金融服务、增值电信服务、生活服务、现代服务(租赁服务除外),税率为6%。纳税人出口货物,除国务院有特别规定外,税率为零。对小规模纳税人则实行 3% 的 征收率。

4)增值税应纳税额的计算

(1) 一般纳税人应纳税额的计算。

应纳税额=当期销项税额-当期进项税额 销项税额=当期销售额 × 适用税率

(2) 小规模纳税人应纳税额的计算。

应纳税额=销售额× 积收率

(3) 一般纳税人进口应税货物。

应纳税额 组成计税价格 × 税率

- (关税完税价格 + 关税 + 消费税) × 税率

2. 消费税

消费税是对在我国境内生产、委托加工和进出口应税消费品的单位和个人就其销售收入额征收的一种税。



1)消费税的纳税主体

我国消费税法所规定的纳税主体是在我国境内生产、委托加工和进口、销 特应税消费品的单位和个人。

2)消费税的征税范围

[我国消费税法规定的征税范围是在我国境内生产、委托加工和进口法定的 应税消费品。应税消费品包括组、增、高档化妆品、贵重首饰及珠宝玉石、鞭 规和焰火、成品油、摩托年、小汽车、高尔夫球及球具、高档手表、游艇、木制一次性筷 そ、宝木地板、电池和涂料等。

3) 消费税的税率

消费税采用比例税率和定额税率, 15 类应税消费品的税率有高有低。烟类中甲类卷烟, 税率为 56%, 是应税消费品中税率最高的。小汽车气缸容量在 1.0 升(含 1.0 升)以下的税率最低,只有 1%。

4)消费税的应纳税额的计算

(1) 消费税的一般计税方法。

实行从价定率办法计算的应纳税额 销售额 × 比例税率 实行从量定额办法计算的应纳税额 = 销售数量 × 定额税率

实行复合计税办法计算的应纳税额 - 销售额 × 比例税率 + 销售数量 × 定额税率

(2) 自产自用应税消费品的计税方法。

实行从价定率办法计算的应纳税额=组成计税价格 × 比例税率

- 「(成本 + 利润) ÷ (1- 比例税率)] × 比例税率

实行复合计税办法计算的应纳税额=组成计税价格 × 比例税率

= [(成本+利润+自产自用数量×定额税率)÷ (1-比例税率)]×比例税率

(3) 委托加工应税消费品的计税方法。

应纳税额 组成计税价格 × 比例税率

= 「(材料成本+加丁费) ÷ (1-比例税率)] × 比例税率

(4) 讲口应税消费品的计税方法。

应纳税额=组成计税价格×比例税率

= 「(关税完税价格+关税)÷(1-比例税率)]×比例税率

3. 关税

关税是指由海关对进出国境或关境的货物或物品的流转额为课税对象所征收的一种税。 中国海关按照有关法律、法规证收关税。准许进出口的货物和进出境的物品必须在缴消关 税税款或提供担保后,海关才能放行。

1) 关税的纳税主体

关税的纳税上体是进口货物的收货人、出口货物的发货人、进出境物品的所有人(持有 人)和进口邮件的收件人。

2)关税的征税对象

关税的征税对象是海关依照关税条例审定的完税价格。其中,进口关税的征税对象是 海关审定的以成变价格为基础的到岸价格,包括货价以及货物运抵我国境内输入地点起卸 前的包装费、运费、保险费和其他劳务费用等。出口关税的征税对象是海关审定的货物售 予场外的嵩岸价格和除关税后的余额。

3)关税的税率

关税的税率为比例税率。进口货物的税率分为进口税率和出口税率。进口税率又分为 普通税率和优惠税率。普通税率适用于未签订关税互惠协议的国家或者地区的进口货物。 优惠税率适用于1.投国签订关税互惠协议的国家或者地区的进口货物。为鼓励出口,只对 部分商品征收出口税。

4)关税的应纳税额的计算

从价计征的应纳税额 = 完税价格 × 关税税率 从量计征的应纳税额 = 货物数量 × 单位税额

4. 所得税

所得稅是旅游业经营中的一个重要税种。所得稅又称收益稅,是指以纳稅上体的所得額为 征稅对象的稅。旅游经营者及其职工从经营或受雇中取得的收入必须按国家稅法繳纳所得稅。

1)企业所得税

企业所得税是对设在我国境内的内资企业,就其来自境内、外所得征收的一种税。

- (1)企业所得税的纳税主体是设在我国境内,实行独立经济核算的内资企业和组织,包括国有企业、集体企业、私营企业、联营企业、股份制企业、有生产经营所得和其他所得的其他组织。
- (2) 企业所得税的征税对象是纳税 F体的应纳税所得额,即纳税 F体每一纳税年度的 收入总额减去准 于扣除与纳税人取得收入有关的成本、费用和损失后的余额。纳税 F体收 入的总额包括: 生产、经营收入,财产转让收入;利息收入;租赁收入;特许权使用费收 入;股息收入;其他收入。准于扣除项目上要有借款利息、 L 资、 L 会费、福利费、职 L 教育费、租酬款项等。

- (3) 企业所得税的税率有普通税率和优惠税率之分。普通税率有两种情况: 般来说, 企业所得税的税率为 25%; 非居民企业在中国境内未设立机构、场所但取得来源于中国境内的所得, 或者虽设立机构、场所但取得的所得与其所设机构, 场所没有实际联系的, 适用税率为 20%, 但根据《中华人民共和国企业所得税法实施条例》第九十一条的规定, 该项所得减按 10% 的税率征收。优惠税率也有两种情况: 符合条件的小型微利企业, 减按 20% 的税率征收企业所得税; 国家需要重点扶持的高新技术企业, 减按 15% 的税率征收企业所得税;
- 此外、根据财政部、税务总局《关于扩大小型微利企业所得税优惠政策范围的通知》(財稅 (2017) 43 号)的规定、自 2017 年 1 月 1 日全 2019 年 12 月 31 日、将小型微利企业的年应纳税所得额上限由 30 万元提高至 50 万元、对年应纳税所得额低于 50 万元(含50 万元)的小型微利企业,其所得减按 50% 计入应纳税所得额,按 20% 的税率缴纳企业所得超。
 - (4) 企业所得税的应纳税额的计算。

应纳税额=应纳税所得额 × 税率

- (收入总额 - 准予扣除项目金额) × 税率

2)个人所得税

个人所得税是对个人(自然人)取得的各项应税所得征收的一种所得税。

(1)个人所得税的纳税丨体为在我国境内有任所,或者无住所而在境内居住满一年, 有从中国境内和境外取得收入的个人和在我国境内无住所又不居住或无住所而在我国境内 居住不满一年,有从我国境内取得收入的个人,其中包括中国人和外国人。

- (2) 个人所得税的征税对象为规定的各项个人所得扣除有关费用后的应纳税所得额:工资薪金所得。以每月扣除 除。金的收入额减去扣除标准5000元和扣除项目后的余额;介体工商户的生产、经营所得。以每一纳税年度的收入总额,减去成水、费用及损失后的余额;介事业单位承包经营、承租经营所得。以每一纳税中度的收入总额。减去必要费用后的余额;劳务报酬所得、精酬所得、特许权使用费所得、财产租赁所得。每次收入不超过4000元的。减去费用 800元后的余额。超过4000元的。减去20%的费用后的余额。财产转让所得,以收入额减去粉产原值和合理费用后的余额。利息、股息、红利所得、配偿所得和其他所得的有法方、严核规定和除。
- (3) 对不同性减的收入实行不同税率: 工资薪金所得, 适用 3%~45% 七级超额累进税率: 个体上高户的生产、经营所得和对企事业单位的承包经营、承租经营所得, 适用 5%~35% 的 瓦级超额累进税率: 稿酬所得, 适用比例税率, 税率为 20%。 并投应纳税额减 征 30%: 劳务报酬所得, 适用比例税率、税率为 20%。 对劳务报酬所得, "次收入畸高的,可以实行加成征收; 特许权使用费所得、利息、股息、红利所得、财产租赁所得、财产转让所得。偶然所得和其他所得,适用比例税率 20%。
 - (4) 个人所得税应纳税额的计算。
 - ① 工资薪金所得的应纳税额的计算。

应纳税额 = 应纳税所得额 × 税率 - 速算扣除数

- = (扣除三险一金后月收入-5000-扣除项目)×适用税率-速算扣除数
- ② 个体 L 商户、个人独资企业和合伙企业投资者生产、经营所得的应纳税额的计算。 应纳税额 = 应纳税所得额 × 税率 - 凍复扣除数
 - (收入总额-成本-费用-损失等)×税率-速算扣除数
- ③对企事业单位的承包经营、承租经营所得的应纳税额的计算。

应纳税额 = 应纳税所得额 × 税率 - 速算扣除数 = (收入总额 - 必要费用等) × 税率 - 速算扣除数

④ 劳务报酬所得的应纳税额的计算。

每次收入不超过4000元的

应纳税额 应纳税所得额 × 税率

= (每次收入额 -800) × 20%

每次收入超过 4 000 元的

应纳税额 = 应纳税所得额 × 税率

= 每次收入额× (1-20%) × 20%

⑤ 稿酬所得的应纳税额计算。

每次收入不紹过 4 000 元的

应纳税额 应纳税所得额 × 税率

= (每次收入额 -800) × 20%× (1-30%)

每次收入超过4000元的

应纳税额 - 应纳税所得额 × 税率

每次收入额×(1-20%)×20%×(1-30%)

⑥ 特许权使用费所得、财产租赁所得的应纳税额的计算。

每次收入不超过4000元的

应纳税额 = 应纳税所得额 × 税率

= (每次收入额 -800) ×20%

每次收入超过4000元的

应纳税额=应纳税所得额 × 税率

= 每次收入额 × (1-20%) × 20%

⑦财产转让所得的应纳税额的计算。

应纳税额 - 应纳税所得额 × 税率

= (财产转让收入一财产原值 - 合理费用) × 20%

(a) 利息、股息、红利所得、偶然所得和其他所得的应纳税额的计算。

应纳税额 = 应纳税所得额 × 税率

= 每次收入额×20%



某旅游开发有限公司缴纳增值税案

寒例简介

某旅游开发有限公司 ×××× 年 × 月发生有关业务及收入如下。

- (1)旅游景点门票收入650万元。
- (2) 景区索道客运收入 380 万元。
- (3) 民俗文化村表演收入 120 万元。
- 4 与甲金工签订合作经营协议、以景区内价值 2 000 万元的房产使用权与甲金业合作

经营票区酒店 房屋产权仍配公司所有 、按照约定旅游公司每月收取 20 万元的固定收入

5 与乙公司等过加速 电多耳生产的旅游产品进入公司非独立核髓的商店 增值税外 规模物税人 销售 一次性收取进场要10万元 中月该产品销售收入30万元,开具旅游公司普通发票。

根据上述资料, 回答下列问题。

- (1) 计算门票收入应缴纳的增值税。
- (2) 计算索道客运收入应缴纳的增值税。
- (3) 计算民俗文化村表演收入应缴纳的增值税。
- (4) 计算合作经营酒店收入应缴纳的增值税。
- (5) 计算商店应缴纳的增值税。

案例评析

(1)门票收入应纳增值税税额=当期销项税额-当期进项税额

= 当期销售额 × 适用税率 - 与期进项税额

 $=650 \times 6\% - 0$

=39 (万元)(文化体育服室

(2) 索道收入应纳增值税税额 = 当期销项税额 - ・・ トルクラマー

为斯特特 化一次海绵车 为期进项税额

-38 - 0 - 0

227 万元 日轮华展子服务主

3)表述收入应纳增值税税款。当等的"税"。与时共适应必

all at 15 3 适用税 5 与期进项税额

- 12'0 . 0

7.2 万元 | 文化体* 68等 1

141合作经营酒店內內增值稅稅計 = 当期销项税额 - 当期进项税额

与期。凭水 · 适用标车 与期进项税额

=20 × 16 · 0

-32 ドデリ 有形动产租赁服务

(5) 商店应纳增值税税额 = 当期销项税额 - 当期进项税额

= 当期销售额 × 话用税率 - 当期讲项税额

=10 × 16% - 0

=1.6 (万元)(有形动产租赁服务)

该旅游开发有限公司门票收入广泛邮的工具。第5万元,内资客应收入广路项的增值税 是 22.8 万元。民族文化特人加强人作为。61. 特定税是 7.2 万元。合作报告 西店收入厅晚纳的 增值税是 3.2 万元,商店应缴纳的增值税是 1.6 万元。



重要法条提示

《現政部政策理論》第八十八条規定:"特別人、和歌义务人、納税担保人同税务机关在特別上发生争议财。 "生化" 生じ、このです。 「一日 ここに、 一日 ここに、 日 こに、 日 ここに、 日 こに、 日



北京基旅游公司缴纳增值税案

宏信简介

北宁星旅游公司接法国一个旅游团、该团到中国 缅甸 新加坡旅游、公司全部旅游收 人力20万风元 折合人展示 160万元 在中国支付有关单位存在费 30万元 交通费 4万元 而后。该战粹团由广、一家公司接属。走相角旅游、支付给广、旅游公司旅游费6万欧元、 折合人民币 48 万元。求该旅游公司的应纳增值税。

塞例评析

根拉兰。税法的有关规定。 以全程旅游费减去付给承接团的旅游公司旅游费后的余额为增信者

= 当期销售额 × 适用税率 - 当期进项税额

 $=78 \times 6\% - 0$ =4.68(万元人)

该旅游公司应纳增值税 4.68 万元。/

《中华人民共和国个人所得税法》 2018年8月18日. 以下简称 | 个人所得税法 |) 规定 的个人所得税税率见表 10~1。

表 10-1 个人所得税税率表(工资(薪金所得适用)

	小超过 3 000 元的				
2	超过3 000 元至 12 000 元的部分	超过 2 910 元至 11 010 元的部分	- 0	240	
3	2000 - 210	0 21 + 0	20	1.40	
4	25 or 25 c	超过 21 410 元至 28 910 元的部分	25	2 (800)	
`	趋过 35 000 元至 55 000 元的部分	超过 28 910 元至 42 910 元的部分	30	g g D	
6	超过 55 000 元至 80 000 元的部分	超过 42 910 元至 59 160 元的部分	25	* 160	
1	超过 80 000 元的部分	超过 59 160 元的部分	48	1r a	

注: 本表所称全月应纳税所得额是指依照本法第六条的规定,以每月扣除三险 金后的收入额 减除费用 5 000 元及减除扎除项目费用后的余额

应纳税所得额 - 扣除三睑一金后月收入 - 5 000 - 扣除项目

抵扣细则如下。

纳税人本人或配偶发生的首套住房贷款利息支出。可按每月1000元标准定额扣除 住房租余根据内税人承租住房所在城市的下同一按每月800元至,1200元定额扣除 纳税人赔养 60岁 含 以上父母的 按计算目 2000 元标准定额扣除

- 物原人在一个場梯年度内发生的自付医的费用超过15万元計为 - 可在每年6万元限额内据率和除。

物税人的子女接受学前教育和学历教育的科关支出、按每个子女每年 1 2 万元 每月 1000 元)标准定额扣除。

物税人接受学为或非学历建模教育的支出。在规定期间可按每年 3 GCO 元或 4 900 元定籍和除

室例 10.4

旅游公司员工主某缴纳个人所得税

案情简介

塞例评析

根地 | 人所自税 A | ウィナ湖の四いでが地) | (人力を) 3・19以注: 所在公司发放的 梁全界不能免税的 | 因は主量 15 m (力) 2 m 生成人力 | 9500 + 3500 + 1500 + 1200 2 060 + 1100 + 5 6 7 0 7 170 元

广纳税额 广纳税所省级 计银种多 速筒均降数

- 担命 10-15日成入 5000 担保時刊 ・ 連用時代 はの担所数 9500・、30・1500・1200・(2000・1100) 5000 ・100 210 =7400×10%-210



重要法条提示

《个人所得說法》第四亭规定如下。"下列各项个人所得,免纳个人所得說:1 省级人民政府、国务院部委和中国人民解放至军以上单位,以及外国担识、国际组织验疫的斗学、教育、技术、文化、卫生、体育、环境保护等方面的奖金:2 国债和国家发与约金融修料规。3 按照国家被一切追发的的补贴、课别:4 4届科赛、技能金、教济金:5 保险商品。每了允约转业费、复备费、退役金、7 按照国家统一规定发给干部。职工的安家务。据收集、基本养老金金结团体费、高校费、高体生活中的费、8 体邮育关 去律规矩行于免税的各国社经保证、领事馆的外交代表、领事官员和其他人员的所得。9 物面的背 物的医缺乏的。 否认的的功识中规定免税的所得。1 的国家规定企业人民代表大会第多委员会备案。"

10.2.3 关于旅游免税问题

1. 旅游免税的产生和发展



免税的概念,最早产生于国家不能够征税的海上。大约在1840年,随着 世界航海业的迅速发展,杂货零售商开始向航海船只和船员供应烟、酒等商 高,这些商品是免关税的,但只获准在该国领海外销售,而且所有免税品必 须在海上销售。

1947年, 爱尔兰的香侬机场的一家机场免税店成为世界上最早的免税店, 这标志着现 代免税业的强生。此后, 免税品销售业务成为世界各国善遍开展的一项业务。在开放的国 家、外国游客和讨境者能够在当地的免税店买到免税产品,已经成为一种国际惯例。

从 1978 年开始,境外人上到中国讲行考察、投资、观光、旅游、经商的不断增加。为 了让这些国际旅客像在别的国家 样能够享受到免税购物的权利,同时增加国家的包汇集 道,1979年11月,中国参照和借鉴国际上通行做法和模式开始了销售免税品业务。1984 年,中国免税品(集团)总公司经国务院批准正式成立,成为国家授权的负责经营和管理全 国免税业务的专营公司。

免税商品免掉的是关税、进口环节增值税、增值税等中央税收,而且免税业务涉及免 税商品的监管、核销、国家税收的征缴、外汇管理等方面的问题。免税商品销售业务作为 旅游购物的一部分, 在许多国家是旅游创订的重要组成部分。

国际上各类免税店和免税点销售的商品大致可以划分为四大类: 酒类,包括果酒、烈 性酒和软饮料; 烟草, 包括香烟、雪茄; 女士和男士香水、化妆品; 综合类商品, 主要有 日用电子产品、食品糖果、珠宝首饰、服装、服饰、T艺品、旅游纪念品和书籍画册等。 从为国际旅游者服务着眼。免税店的经营范围往往超出免税品的范畴、既有各类免税品、 也有不少已纳税商品。

免税品的销售主要有4种分销渠道: 国际机场免税店: 航空公司: 游船公司: 其他免 税店。包括市中心免税店、机场外的机场免税店分店、边境免税店等。

许多国家的免税业务涵盖了出境店、进境店、购物退税、离岛免税购物及市内店购物等 多种免税业态。美国、加拿人、欧洲人部分国家、澳大利亚、韩国等许多国家或地区拥有全 部免税消费业素。国际旅客在行程的各个阶段均有免退税购物的机会。

免税业是国际旅游业的重要支柱。它主要是自出入境旅客销售免除关税、进口环节税 的进口商品和免除国内税收的国产商品。对上旅游者、享受免税购物是不可或缺的宝贵体 验;对于旅游业,免税购物是难以割舍的丰厚利润的来源。

2. 海南的岛境退税政策

在财政部发布《关于在海南开展境外旅客购物离境退税政策试点的公告》 以后,海南省开展境外旅客购物岛境退税政策上2011年1月1日试点执行, 离境退税税种为增值税,退税率统一为11%。离境退税政策的出台为我国旅 游业的政策创新带来了一个良好开端。为提高海南旅游的影响力和竞争力, 国务院于2011年5月1日正式实施了面向国内游客的"离岛免税"政策, 在海南推行该政策是对我国旅游业发展政策的创新,也是推动我国退免税制度与国际接 轨的尝试。



"离境退税"制度于20世纪80年代初起源于瑞典,目前包括欧盟主要成员国、日本、 >> 摩大利亚、新加坡、韩国等在内的多个国家和地区都在实行购物退税制度。该制度在各国 贸易发展过程中逐步得到完善, 已形成 项国际惯例, 并取得一些共同经验。

- (1) 退税基本条件。实行购物退税的国家均规定一定的限制条件,主要有:退税对象 限定为非本国居民,并且在本国连续居住不超过6个月(超过6个月的,则对其离境前3个 月内所购商品予以退税);商品在本国境内不得使用;商品为家庭或个人使用;一天购物或 在一个商店一次购物须超过起退点, 须经海关验货盖章。
- (2) 退税商品限制和购物最低限额。实行购物退税制度的国家 般都有购物最低限额 的要求, 并且大多数国家原则上对凡是在本国征收了增值税和消费税的商品均予以退税, 加拿大还对游客的旅馆住宿费、当地旅行社旅游套餐旅费也予以退税。但也有些国家规定 部分商品不予退税。

(3) 退稅方式和上要类型。退稅方式主要有以下3种。①即购即退。在购买商品时, 填好退稅单,到收款台结账时出示购物者护照或其他有效证件并作登记,即可退回一定比 负的现金。②邮寄退稅。购物时由商店丌出退稅单,拿到海关盖章后再交给商店,由商店 将退稅款需给购物者。③出境前到海关窗口退稅。由海关办理退稅。

退税类型主要有以下3类。①专业公司代理主导型。即由政府授权专业代理公司办理购物退税业务,专业代理公司整付退税款、并凭有关单据向政府有关部门申报退税。目前、世界上实施购物退税制度的国家大多采用此种方式。②零售主导型。政府授权零售店直接办理购物退税。目前实施该种退税制度的国家只有法国等少数国家。③政府与专业代理公司共同办理购物退税业务。目前实施此种退税方式的国家如加拿大。

完善购物退免税制度有以下 4 个方面的积极意义。①吸引更多游客前往海南,激发其购物热情,进而增加包比。促进当地经济发展和国际旅游岛建设,提高询南岛的国际影响 力。②可以提高我国的对外开放程度,加快与国际接轨的步伐、增强我国产品的国际影响 力和我国旅游业的国际竞争力。③促进我国旅游消费市场的完善。推动产业结构调整,创 遗新的经济和税收增长点。④积累宝贵的实践经验,借助海南国际旅游岛建设的契机不断 完善相关环节,为今后再试点工作宽定基础。



下列加手税法构成要求中国基本的基本分

A 动脉注体 B 连轮室体 C 二十环节 D 起来 F 积极优惠



红旺旅游有限公司诉 且市国家税务局旅游税收组纷案

安特等公

红叶旅游商限公司。以下简称对对约约1 千2007年度取得进步专用发现47张,进场税 被聖计方797 536 69 元。红油东西仅于有年11 月向主管与名扩关电报中的一次、数纳偿值 税 59 231 07 元 并抵扣 4 张进迁专集 抵抗 - 5 力 37 251 85 元 2608 年 6 月 1 日 三月 十五 制就其2007年1月-2/3年4月扩高增长5、主输一、5.连空、斯申报报告、适求确A其 2007年末第抵抗疫 红虾公司请求福祉的保持制 55.25.8年3月的偿债税纳税申收表 在 该表"抵扣审核禁况一样中一将有一端抵人国币 252 512 19 元"及审核人一广"字样、并盖 有"日市地方作务局"47。证税专用等。但未主理事会计期。据此、原国税工分局准允利时 公司 2007 年末與紙税約 7/252 521.19 元。 召吐 公司 2016 年 5 单 镇佳 收入力 21 578 558.62 元。 巴馬達 2009年4月已申报地说的1984月8月 初年公司在本年度并开出6张普迪发票 枚型货款 1 291 980 元 《耳叶山司诗此列入》 西坡上约科目末在古时申报纳税 2009 年 6 月12日、日市国家税务局第三检查为侵对批准公司2007年度和2008年度研税情况进行 稽查、并于2009年8月13日作出日志匡瑞二方。2月9 094号 美于对红叶航新有限 公司税务稽查的处理决定 认定红叶公。2607 及2 (8 年度有端报销售收入和调劢地产 m铂产品铂售收入。增加一部铂售收入 \$反动吹往管铲斗力 为下依据 模拟行政管理 表) 第二十条、第二十九条的规定。决定运动统制 874 428 元、加收量内全 82 415,29 元、并 处置款 10 000 元 共计 966 843.29 元 经扩展公司不报 向日 市国家税务局申请复议

2009年12月31日、日市国际担务局作出日市国积发[2003]763号 多以决定书)。 认定红叶公司2007年度过期申报纳税 2008年度有惯少一般销售及将销售收入挂 预收除

fiii

次 不申报纳粹的存为 依据 日䃅发、2007、514号通知 和 日伊联发〔2007、25号通知 及 操权标及管理主 第三十九条和第四十条的原定 对红印公司中国决定。「对红印公司 2007年度未停率级 进步发票不予通知 号语(中秋 346 124.87 元 并对承按明申期的银行为处。2 2000、汽管 《日本公司》2002年度主,被申款491955.56 元,并对成少中般的售价力和。2 101年 《 101年 《 101年 《 101年 》 2 101年 《 101年 》 2 101年 《 101年 》 2 101年 》

本案中诉讼角色

原告:红叶公司。 被告:H市国家税务局

庭审图示





原告诉行 1. 2007 年度未依法申封德值地是事实 但在经办企期申报过程中,是依赖务 部 3的要求进行的 "被告在复议时,对 2007 年 6 告职与的 43 张友座的进项税款不准再报再 审,没有法律依据 — 剥夺了纳税人办理证期申报和抵扣进项的合法权利。

原告诉符 2 2008 年月出的 6 张普通发带中 第 1 张小款为 4 500 元的发票与时应作 铂售收入处理师误诉预收签款处理 未依法提种外 算全 5 张均为带有预收订全件质的预收 徐歆。

原告诉称 3:撤销被告复议决定第 1 3 项 变更单 2 4 项,并语信原告资金占用利息 损失 18 126 28 元。

被告诉你 1 对停告 2007 年度未经审核的进项发生不予抵扣,追求增值税款 346 124 87 元 停告请未解抵的依据之一仿 2008 年 3 对价价值模据称申报表 在该表 抵扣审核债况。 作中、爰有"备抵人民 5 25 2 512 19 元 及事核人 字样 并连有 日市地方价务局(47、证据专用律》但中于明事等日期 军师村四个公司中国职 为局在停告广斯电报 2007 年度模块 再且进场发生于《事核的证券上学》和 产于外租 专门的专人的支持工 必须予,由于 体明日 再每条。1 1961 产规定、未将事核并已起过抵扣斯银的 43 张进项发生不能抵扣。所以应该连缴缴值税款 346 124.87 元。

被告(計算2 | 原告 2/ 9 年等で、地位計461 955.50 元 | 井井 1シー般領售行力和将销售。 較入株 "極効度禁" 不重振時時前発現行力を表す時点 20 / 等が、10 98 391.10 業



知识链接

法院由理查明

法院裁判理由

(1)原告应当依法申报纳税。

適知)及 H税联发 [2007] 25 号通知 两个通知尾税务机实内部文件,不具有法律效力。依法应予撤销。

2 - 亨告 2008 年度向も 幣种款 491 955 56 元 - 并対域シー般領售行力和特領售收入接 ** で破りない、不申報の課金の合語で力をいる意味を20 - 2012 - 30 98 391 10 元

程序证师告 2008 年度一號 20 万元发 5 收入 5 使 5 元 5 至 2009 年 2 月初稅入库、被告复议决定第 2 项以定院告 1年 金稅款 491 956 56 元 5 重读字符 一个介徵 使善复议决定单 4 项户对价告针处置符单计 100 391 10 元 数字 15 大 表統例 中华人民共和国行政处置活等四十二条及目案计等分局。税务行政处于项证与序实作为进制设计 第 多的规定 告知 库告有要求率行所证的权利。14 安 去定程序 一个介绍的 全于被告复议决定第 3 项和等 5 项 基产以上 3 项作出,次条一并撤销。

- (3)原告请求判令赔偿资金占用利息干法无据,本院不予支持。
- (土)(中)(1)
- 1,織領被告日市国家特务局 2009 年 12 月 31 団作出的日市通税发 2009] 763 号复 议决定。
- 、2 自被告对原告 2007 年度和 2008 年度纳拉特兄真过核实后。依法事新作出具体行政 行为
 - 13 胶向原告清求 1 令等债务全占用利 1的清求

i 章件 来原 http://www.11.com.ziliao.article.38047.html.改编。2018.9.29.)

本章小结

通过本章的学习,了解我国的旅游税收管理制度、掌握我国税法中相关法律知识,如 税法的概念、税法的构成要素、我国现行税法体系、我国税法的主要法律制度、旅游税收 的概念及作用,以及旅游业经营中的税收规定等内窄,尝试用税法中的相关规定来分析税 收的相关创趣。掌握增值税、消费税、关税和个人所得税的计算方法,从而能够自觉履行 依法纳税的义务。



关键术语

税法 旅游税收 增值税 消费税

习 题

- 1 夕. iril解释
- (1) 税法 (2) 纳税卡体 (3) 课税客体 (4) 旅游税收 (5) 增值税
- 2. 填空题

律规范的总称。

, 定的计算科额的尺度。

(3) 税法责任是指纳税主体因其 所应当承担的法律后果

旅游政策与法律法规(第2版)

3. 简答题

- (1) 税法的构成要素有哪些?
- (2) 我国旅游业经营中的税收 + 要有哪些?

4. 思考顯

- (1) 增值税的征税范围有哪些?
- (2) 工资薪金的应纳税额如何计算?

5. 实训题

1 2012年6月,下衛在青龙县工商公下理了田中营业块略从市报装经营 但未向税务机关电击力理论等单位 10月 被击发与研究所动 核连上域中等全800元。推封于安日城上部设于北海市联合400元。在城市经济上沿海市设计等级、投资产不适益申请 直接扣押了基本债 1000元的 件帐号 扣押后份未减加税款 税务进制未基次800元的价格销售给为邮职工,用以抵缴税款。

- 1 对于路的行为应如何处理?
- 2 青龙县税务所的执法行为有无不妥?
- (2) 某旅游公司导游王某 2018 年的收入 14万如下
- 1 每月扣除五险一金后的工资收入力 8 500 元
- 2 外出带团获得劳务费 6 500 元
- 2 为草旅游里占进行旅游线路设计 阳本报题 5 000 元
- 4 在某学校举办旅游讲写 % 1.4 点入 3 100 元
- 5 因汽车失窃、获得保 ・・・ ・ ・ ・ ・ 万元
- 归吴福和司票,获取集全48 0c0 元
- 4,80

根据上述者转移。个人所得税法。计直接与汽车集 2018 年产增纳的个人所得税

17

旅游合同法律制度

知识要点	掌握程度	相关知识		
		· 旅游今间的法律适用		
,		合同成立的时间和地点、合同的 无效情形及法律后果、合目撤销与		
3		合同变更的原因、合同解除的种类、合同解除的法 律后果		
4. 违约责任				
5 旅游合、司法律规定		旅游合同订立的形式和内 让、不可抗力、意外事件		
6. 旅游保险合同	8.6			

技能要点	能力要求	庭用方向
2 旅游合气履行与不可抗 力、意外事件		: 1
3 旅游合同违约责任		



室情简介

(案例来源: http://www.doc88.com/p-671126429270.html, 2018-9-30)

问题

- (1) 郑某是否可以取消在新桥旅行社的订票、订房业务? 为什么?
- 2 旅行社是否の必要され昇 (C由かさも的 4.2) カ仕会?
- 3 (統元)提起的結連接近点が使いままました。からる支持?

塞例评析

- (1) 郑某不可以取消在新桥旅行社的。] " ,] 房业名 国力根据 合同法 " 市人 [] 立合同有书面形式、口头形式 " 中心。 (元) " 当事人一方向另一方发出要约,另一方对要约的内容表示可 " 的 " 在 " , 这一个 " 现在 " , 还 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " " , 证 " , 证 " " , 证 " , 证 " " , 证
- 2. 旅行证可以是非主义。法由工作的管理等等。并为根据《合同法》、探法成立的合称。目录为订定数。也为证合作。任任总统、生于法律上的实现为,合同为非人执行。按 使约定主通处的自己的文类。如:"本人《查证》的言、文类《作氏论》综合另《为由证的基础的概义。还是《查证》的证明,并以《查证》可以,是《证》写作用。为证于"企业失
- 3。 施行在不可少多次程度 由"唐虚计"。总书与其"先三之力粮粮" 合同法。 旅行社可以要求,是有的证户等等,是国于包含的地方主。 根據 "服务人民工",关于市理除放司方案件适用之中若干可。 的规定 一个与本方是"东门之方"主统中和工作"实的"人民之际"合",对是实土力性权之近。 旅游者仍坚持就起证约之项的一对于其情和被告结偿的主张。人民法、陈不予支持。

11.1 合同法律制度概述

商品经济是直接以交换为目的的经济形式。何括商品生产和商品交换。商品生产是为 交换而讲行的生产,商品交换是商品所有者让渡冬白的产品。合同制度是商品交换的基本 法律形式。合同法是指调整平等主体之间 空易关系的法律规范的总和。在我国、合同法不 是一个独立的法律部门,而是民法部门的重要组成部分,是市场经济的基本法律制度。旅 游业是当今世界最大的产业,也是我国重要的支柱产业和新的经济增长点。在旅游业中, 合同制度是联系吃、住、行、游、购、娱穴大旅游要素的纽带。旅游者与旅行社签订旅游 合同,意味着双方在《合同法》框架下所确立的各自的权利和义务,受到法律保护。我国 1997年5月14日公布的《中华人民共和国会局注(征求意见稿)》第一百一十五条至第二 百三十一条对旅游合同的形式、具体条款、变更、违约责任等内容进行规定。但 1999 年 3 月 15 日公布(1999年 10 月 1 日施行) 的《合同法》并没有"旅游合同"一章, 因此, 在 我国,旅游合同属于无名合同,适用《合同法》中总则部分的规定。调整旅游合同法律关 系的一般"法律"还有1999年施行的《最高人民法院关于适用《中华人民共和国合同法》 若上问题的解释(一)》、2009年施行的《最高人民法院关土适用〈中华人民共和国合同法〉 若干问题的解释(一,)》和 2010 年施行的《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若 手间飘的蝮掌》。 最高人民法院的司法解释基司法和关裁判法律纠纷的直接依据、尽管不是 法律意义上的立法活动。但它在规范我国社会生活方面实际起到"法律"的作用。由于涉 及社会生活更细致的方方面面,因此有时其影响力还大于法律。

11.1.1 相关基础概念

合同又称契约,是指平等上体的自然人、法人和其他组织之间设立、变更、终止民事 权利义务关系的协议。合同是合同法律制度中最重要的基础性概念。

合同法是指调整合同关系的法律规范的总称。

11.1.2 合同的成立

1. 合同的订立程序

合同的订立是指当事人按照要约和承诺的程序达成协议的行为和过程。它包括要约和 承诺两个阶段。

1)要约

要约是一方当事人向他人作出的希望以一定条件订立合同的意思表示。发出要约的人称为要约人,接受要约的人称为受要约人。

要约邀请是指行为人邀请他人向自己发出要约的行为。要约邀请不是合同订立的必经程序。要约与要约邀请的主要区别在于以下3个方面。

- (1) 要约以缔结合同为目的、要约邀请的目的是引诱对方向自己发出要约。
- (2) 要约必须包含合同的主要内容,要约邀请无须包含合同的主要内容。
- (3) 要约有一定的法律约束力,要约人要受其约束,要约邀请无法律约束力。

2) 承诺

承诺是指受要约人在要约的有效期间内同意要约内容的意思表示。 要约与承诺的法律要求见表 11-1。

表 11-1 要约与承诺的法律要求

I .				
要约	1. 要约必须是特定人(要约人)向相对人发出的意思表示。要约的相对人口以是特定的人,也可以是不特定的人,但一般是特定人。 2. 要约必须是要约人以认立合同为目的的意思表示。 3. 要约的内容必须明确、具体和肯定	· 日相对人(受 要约人)承诺。 要约内容对要约人 人和受要约人为 产生法律约束力	要约到达曼要 约人时生效	1. 要约可以撤回,但撤回的人人。 加通知应当在要约到达受要约人之前或者与要约的可以从处的或者与整约的可以从发受数约。 2. 要约可以推发出处。 当在受要约发受处人。 有下别情形定之人的。要约不可撤销。要以其一个形式。要约不可能销。要对其一受要约的人。 约不可撤销,是不可撤销。是不可撤销,是不可撤销,是不可撤销,是不可撤销,是不同时,是不是的人性形式。
承诺	1. 承诺必须由受要约人或 其合法代理人向要约人作出 同愈或接受的意思表示。 2. 承诺必须与要约的内容 一致。 3. 承诺必须在要约的有效 期限内作出	承诺牛效时合同 成立	承诺到达要 约人时生效	1. 承诺可以撤回。撤回承诺的通知应当在承诺通知到达 要约人之前或者与承诺通知 同时到达要约人。 2. 承诺不可以撤销

2. 合同的主体、内容和形式

1)合同的主体

合同的上体是指参与合同关系并享受合同权利、承担合同义务的当事人。合同的上体 多领具有合同上体资格。合同当事人的上体资格体现为民事权利能力和民事行为能力两方 面。我国《合同法》第几条规定:"当事人订立合同,应当具有相应的民事权利能力和民事 行为能力。当事人依法可以委托代理人订立合同。"

- (1) 民事权利能力;民事上体依法享有民事权利和承担民事义务的资格。民事权利能力是整个民事能力制度的基础,包括行为能力、意思能力、责任能力。
 - ① 公民的民事权利能力: 始于出生, 终于死亡。
 - ② 法人的民事权利能力: 始于成立,终于消灭。 ② 组织的民事权利能力, 始于成立,终于消灭。
 - ③ 组织的民事权利能力:始于成立,终于消灭。
 - (2) 民事行为能力: 民事主体以自己的行为取得民事权利和设定民事义务的资格。
 - ① 公民的民事行为能力分为3种。
- 完全民事行为能力: 18 周岁以上的自然人为完全民事行为能力人,16 周岁以上的未成年人,以自己收入作为主要生活来源的被视为完全民事行为能力人。

限制民事行为能力:8周岁以上的未成年人和不能完全辨认自己行为的精神病人。

无民事行为能力: 不满 8 周岁的未成年人和不能辨认自己行为的精神病人

- ②法人和其他组织的民事行为能力与其民事权利能力相一致。
- 合同上体可以亲自签订,也可以委托他人代理签订合同。代理包括委托代理、法定代理、指定代理。委托代理人代订合同有以下特征:代理人以被代理人的名义作出,代理人向第三人作出,在委托授权范围内作出。

代理人签订合同必须具有权利能力,如法人代表、负责人签订合同,职务代理签订合同, 持授权委托书签订合同,持加盖公章的空白合同书签订合同,持合同专用章签订合同,持介 绍信签订合同。代理人签订合同必须提供被代理人的代理证明书,以被代理人的名义签订。

2)合同的内容

《合同法》规定,合同的内容由当事人约定, 般包括以下条款:①当事人的名称或者 姓名和住所;②标的;③数量;④质量;⑤价款或者报酬;⑥履行期限、地点和方式;⑦违 约责任;⑥解决争议的方法。

3)合同的形式

- (1) 书面形式是指合同书、信件和数据电文(包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件)等可以有形地表现所载合同内容的合同形式。法律、行政过规规定和当事人约定采用书面形式的,应当采用书面形式。常见书面形式合同有以下几种。表格合同。合同凭证(车票、保险单、购物凭证等)。合同确认书。定式合同《公证、答证、登述、建选、审批等》。
- (2) 口头形式是指以谈话或口头表述方式表现所载合同内容的合同形式,包括面谈、 电话联系等。口头形式简便易行,适用于即时清结的合同。
- (3) 合同的其他形式包括推定形式和默示形式。推定形式是指当事人不直接用书面或 者口头方式进行意思表示,向是通过实施某种行为来做意思表示。默示形式是指当事人采 用沉默方式进行意思表示,即以默认方式对合同内容表示认可。

3. 合同成立的时间和地点

合同成立是指合同当事人意思表示。致而达成协议。合同成立与否是一个事实判断问题,着眼于"有没有某一合同存在"。

1)合同成立的时间

承诺生效时合同成立。根据《各同法》的规定,当事人采用合同书形式订立合同的, 自双方当事人签字或者盖章时合同成立; 当事人采用信创、数据电文等形式订立合同的。 要求签订商认书, 签订确认书时合同成立。 法律、行政法规规定或者当事人约定采用书而 形式订立合同, 当事人未采用书面形式; 或者采用合同书形式订立合同。当事人未签字、 盖单, 但当事人, 方已经履行上要义务, 对方接受的。合同成立。

2)合同成立的地点

承诺生效的地点为合同成立的地点。



格式多软是指令事人为了重复使用而操作批准并存订之合同的主与对方历确的条款 格兰式等数据供者自由市场公主中。或是工作人名中的反。和文务一有向电力方接,式者识明合同多数净上等文的之务。对约许等新的理解发生争议的一方可经过重生理解。列入解释、对格式等数和事格式等数和事格式等数据简单。如果格式等数和事格式等数据简单。

11.1.3 合同的效力

合同的效力是指已成立的合同具有的法律约束力。合同的有效是指已经成立的合同符合有效要件的效力状态。与合同成立不同,合同有效与否是一个法律价值判断问题,着眼于"某一合同是否符合法律的精神和规定,因而能否取得法律所认许的效力"。

《合同法》对合同的效力状态规定了4种情况;①有效合同;②无效合同;③可变更或 撤销合同;④效力待定合同。

1. 有效合同

有效合同是指符合法律规定的生效要件并产生法律效力的合同。

合同有效是合同生效的前提。合同的生效是指已经成立的合同符合法定生效条件时能 够产生合同当事人所领期的法律后果并受到法律保护。依法成立的合同。自成立时生效。 法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续生效的,依照其规定。当事人对合同的效 力可以约定附条件或附期限。附生效条件的合同,自条件成就时生效。附始期的合同在始 期到家时生效。

2. 无效合同

无效合同是指因违反法律、法规要求,国家不予承认和保护的,不发生法律效力的 合同。

根据《合同法》的规定, 下列合同无效。

- (1) 方以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害国家利益。
- (2) 恶意串通, 损害国家、集体或者第二人利益。
- (3) 以合法形式掩盖非法目的。
- (4) 损害社会公共利益。
- (5) 违反法律、行政法规的强制性规定。

合同无效的确认机构只能由人民法院、仲裁机构担当。

无效合同自始没有法律约束力。合同部分无效,不影响其他部分效力的,其他部分仍然有效。

合同无效后。因合同取得的财产。应当予以返还;不能返还或者没有必要返还的。应 当折价补偿。有过错的一方应当高偿对方因此受到的损失;双方都有过错的。应当各自承 担相应的责任。当事人恶意串通,损害国家、集体或者第二人利益的。因此取得的财产收 归国家所行或者诉讼要体、第三人。

3. 可变更或撤销合同

可变更或撤销合同是指合同当事人订立合同时意思表示不真实, 通过有变更、撤销权 的当事人行使变更、撤销权, 使已经生效的合同变更或归于无效的合同。

根据《合同法》的规定, 可撤销合同主要有以下几种。

- (1) 对合同内容存在重大误解的合同。重大误解包括对合同性质、标的物品种、标的物质量、标的物的数量等的误解。
 - (2) 显失公平的合同。
 - (3) 一方以欺诈、胁迫手段或乘人之危订立的合同。

对于因重大误解订立的合词和显失公平的合同,当事人任何一方均有权请求变更或者 撤销合同, 主要是误解方或者受害方行使请求权, 对于一方以欺诈, 胁迫于段或者乘人之 危, 使对方允违背真实意思的情况下订立的合同, 只有受损害方当事人才可以行使请求权。 破撤销的合同,同无效合同一样,自始没有法律约束力。对于因该合同取得的财产,当事 人应承担贬还财产、折价补偿, 赔偿损失等民事责任。

4. 效力待定合同

效力待定合同是指合同虽然已经成立,但因其主体资格欠缺,其有效或无效尚需由第三人行使形成权予以确定的合同。效力待定合同有以下几种类型。

1)限制民事行为能力人订立的合同

限制民事行为能力人订立的合同,经法定代理人追认后,该合同有效。但纯获利益的

合同或者与其年龄、智力、精神健康状况相适应而订立的合同,不必经法定代理人追认。 相对人可以催告法定代理人在1个月内追认。法定代理人未作表示的,视为拒绝追认。

2)无代理权人以他人名义订立的合同

行为人没有代理权,超越代理权或者代理权终止后以被代理人名义订立的合同,未经被代理人追认,对被代理人不发生效力,由行为人承担责任。但相对人有理由相信行为人有代理权的则应认定行为人与该单位之间代理关系有效。

相对人可以催告被代理人在1个月内予以追认。被代理人未作表示的,视为拒绝追认。

3)无处分权人处分他人财产的合同

无处分权的人处分他人财产, 经权利人追认或者无处分权的人订立合同后取得处分权的, 该合同有效。



合同的一般生效要性包含之下,紹介 与生人缔约则有性形的缔约部分: 是思表定真实 对违反任则任法。现代总及法章传统 如集合列尔士王等性,证明等给允许后要有法数 可变更加强的 多力序变为指导中。合同法 不了,并没合同。可是更加强的合同的效力补证。

11.1.4 合同的变更和解除

依法订立的合同, 具有法律约束力, 受法律保护, 当事人必须企面履行合同规定的义务, 任何一方都不得换自变更或者解除。但是, 在合同的履行过程中, 由于主答观情况的变化, 使原合同的履行已经不可能或者不必要时, 当事人可以变更或者解除合同。

1. 合同的变更

合同变更通常是指依法成立的合同尚未履行或未完个履行之前,当事人就具内容进行 修改和补充而达成的协议。其可能表现为标的数量和质量的变更,也可能表现为履行的期限、地点和方式的变更,还可能表现为价款或酬金的变更等。《合同法》第七十七条第一款规定;"当事人协商达不成协议的,不发生合同变规定;"当事人对合同变更的内容约定不明确的,推定为未变更。"

2. 合同的解除

合同的解除是指合同有效成立以后,因当事人一方的意思表示或者双方协议,便基于 合同发生的债权债务关系归于消灭的行为。

1)合同解除的分类

广义的合同的约定解除分为两种情况。一种是协商解除,即当事人协商"致,可以解除合同。也就是说。当事人未在合同中约定解除条件,但在合同规行完毕前,经双方场商。致而解除合同。另一种是约定解除,即在合同中约定解除合同的野项或条件,得约定的事由出现或约定的条件成就时,解除权人可以解除合同。狭义的合同的约定解除仅指第二种情况,即约定解除。《合同法》第九十年条第二款规定。"当事人可以约定一方解除合同的条件。成就成事由出现时,享有解除权的一方当事人作出解除合同的意思表示后,合同的权利义务即告终止,无须取得另一方当事人的同意。

合同的法定解除,是由法律直接规定解除的条件,当此种条件具备时,当事人就可以解除合同。根据《合同法》第九十四条,有下列情形之一的,当事人可以解除合同。

- (1) 因不可抗力致使不能实现合同目的。不可抗力包括自然现象,如地震、洪水等; 也包括某些社会现象,如战争、动乱等。
- (2) 在履行期限届满之前, 当事人 方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要 储备。
 - (3) 当事人一方迟延履行主要债务, 经催告后在合理期限内仍未履行。
 - (4) 当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的。
 - (5) 法律规定的其他情形。

2)合同解除的法律后果

《合同法》第九十七条规定:"合同解除后,尚未履行的,终止履行;已经履行的,根据履行情况和合同性质。当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施,并有权要求赔偿损失。"合同解除后,不影响合同约定的争议处理条款的效力,也不影响当事人要求赔偿损失的权利。因此,合同解除后使一方遭受损失的,除依法或依约可以免除责任外,应由有过错的一方承担责任。

11.1.5 违约责任

边约责任即违反合同的民事责任,是指合同当事人一方不履行合同义务或履行合同义 务不符合约定时,依照法律规定或者合同约定所承担的法律责任。

1. 违约责任的特征

违约责任区别于其他民事责任的特征如下。

- (1) 违约责任是当事人不履行合同债务时所生成的民事责任。
- (2) 违约责任可以由当事人允法定范围内约定。违约责任负有一定的任意性、法律允许当事人在一定范围内约定违约责任。当事人似可以约定承担责任的范围。 也可以约定率得责任的方法,既可以约定违约金的金额。 也可以约定赔偿损失的计算方法。但是,当事人对违约责任的约定不得违反法律的规定。不得损害对方当事人的合法权益。
- (3) 违约责任具有相对性。违约责任具能存在于合同当事人之间,具有相对性,是违 反合同义务的一方当事人向对方当事人承担的民事责任,合同关系以外的人不承担违约责任,违约方也不对合同关系以外的第三人承担违约责任。
 - (4) 违约责任具有补偿和惩罚双重作用。
- (5) 违约责任是一种财产责任。违约责任是违反合同的民事责任、合同内容通常具有财产价值而可以用金钱来衡量。因而违约责任通常表现为财产责任。

2. 违约责任的构成要件

选约责任的构成要件是指合同当事人承担选约责任所必须具备的各种条件。只有在具备违约责任的构成要件时,才能追究当事人的违约责任。违约责任的构成要件如下。

- (1) 违约行为。当事人有违约行为,这是违约责任的客观要件。违约行为指当事人不 履行或者不适当履行合同义务的客观事实。违约行为有各种表现形式,常见的有不履行、 履行迟延、不适当履行、预期违约。
- (2) 边约行为与损害结果之间有因果关系。这是违约责任承担的条件。如果损害事实不是由于违约行为造成的,则不存在违约责任的问题。
- (3) 损害事实。这是违约责任承担的另一个条件。损害事实既包括直接损失,也包括 间接损失。

3. 讳约青仟的承担方式

1)继续履行

继续履行又称实际履行,是指当事人一方不履行合同义务或者履行义务不符合约定时,另一方当事人有权请求人民法院或者仲裁机关强制对方履行合同义务。

继续履行分为金钱债务的维续履行和非金钱债务的继续履行。《合同法》第·白零九条、 ·百·十条规定如下。"当事人·方未支付价款或者报酬的,对方可以要求其支付价款或者 报酬。""当事人,方不履付事金钱债务或者履行 非金钱债务不符合约定的,对方可以要求 履行,但有下列情形之 的除外:①法律上或者事实上不能履行。②债务的标的不适于强 制履行或者履行费用过高。③债权人在合理期限内未要求履行。"

2)赔偿损失

赔偿损失义称损害赔偿,是指合同当事人不履行合同义务或履行合同义务不符合约定时,依法赔偿对方当事人所受损失的违约责任方式。赔偿损失是违约责任中最重要的责任方式。赔偿损失的范围可由法律直接规定。也可由当事人双方直行约定。在法律没有特别规定或者当事人没有另行约定的情况下,应按完个赔偿原则赔偿全部损失。但是,违约方支付的赔偿金应相当上违约造成的损失,包括合同履行后可以获得的私益,但不得违反合同一方订立合同时应当预见的因违反合同可能造成的损失。另外,当事人一方违约后、对方应当采取适当措施妨止损失的扩大;没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。当事人因防止损失扩大的企用的合理要用。由违约方承担。

3) 支付违约金

违约金是指合同当事人一方由上不履行合同或者履行合同不符合约定时,按照合同的约定,向对方支付一定数额的货币。违约金是对不能履行或者不能完全履行合同行为的一种带有惩罚性质的经济补偿手段,不论违约的当事人是否已给对方造成损失,都应当支付。根据《合同法》的规定,约定的违约金低于造成的损失的。当事人可以请求人民法院或者作成机构予以增加:约定的违约金过分高于造成的损失的。当事人可以请求人民法院或者作机构予以适当减少。规定违约金增减制度,体现了合同法的公平原则,有利于防止当事人滥用约定违约金的权利。

4)适用定金罚则

当事人可以根据《中华人民共和国担保法》的规定、约定一方向对方给付定金件为做权的担保。债务人粮行债务后,定金应当批作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的, 尽当双倍返还定金。收受定金的一方不履行约定的债务的, 应当双倍返还定金。当事人概约定违约金,又约定定金的,一方违约时,对方可以选择适用违约金或者定金条款,二者不可并用。

5) 采取补救措施

补救措施十要是指矫正或者修补履行不当(质量不合格)中的 ·些缺陷、使缺陷倒以消除的 ·种措施。《合同法》第 ·百 ·十 ·条对补救措施作出具体规定,质量不符合约定的。应当按照当事人的约定承担违约责任。对违约方没有约定或者约定不明确的,则由当事人协议补允。如达不成补允协议的,则按合同的有关条款或者交易以惯确定。如仍不能确定的,则受害方有权根据标的的性质及损失的大小,合理地选择要求对方承担修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。修理、更换、重作、退货、减少价款或者报酬等违约责任。

4. 违约责任的免除

当事人有法定或约定的免责事由时不承担违约责任。约定免责事由属于当事人意思自

治范畴、但不得违反《合同法》第五十一条的规定。法定免责事由包括以下内容。

1)不可抗力

不可抗力是当事人不能预见、不能避免并且不能克服的客观情况。简言之,不可抗力是当事人不可抗拒的外来力量,是不受当事人意志左右、支配的自然现象和社会现象。《合同法》第 百 | 七条规定:"因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任。但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。本法所称不可抗力,是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。"不可抗力导致合同全部不能履行的,全部免责;导致合同不能规判期行的,就迟延免责。



因预定航班被取消滞留西双版纳案

安情简介

案例评析

2008年2月6日 11日 李星等 19名称《香港四层原行社理》的《京南四飞六百新"按台国的京庄子2月10日本50万四次、1977年17日,1977



本を座名与同門定等等と自由主張の認知。第七次的行为原注的。但是旅行社通约 是由于大学的《主关》。三十四十九 短 "城市正大" 基本在主法律 去现 广告条件 旅行任法的法计 旅游者投资基本系令押 玩的者需谓点观观如于共自身过错。由此造成 的损失应由其自行承担。

2)相对人有过错

相对人有过错是指相对人对损害的发生有故意或者过失。《合同法》第三百零二条规定; "承运人应当对运输过程申旅客的伤亡承担损害赔偿责任,但伤亡是旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的除外。"

相对人有过错,未履行义务的·方,可以免责。另外,还有一种情况;违约人应当承担违约责任,但是可以因为相对人的过错而减轻责任。这种规则被称为"过错相抵"。《民法通则》第 · 百 · 上 · 条规定:"受害人力于损害的发生也有过错的,可以减轻侵害人的民事责任。"该条规定不仅适用于侵权责任,也适用于违约责任。

3)自然损耗

《合同法》第三百一十一条规定:"承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任。但承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的,不承担损害赔偿责任。"



完全与预付款都属于预先支付货币的形式。二者相比、不同点表现在以下方面。

(1)功能不同: 定金有担保功能, 预付款不具担保功能

(2)金额不同:支付货币的计算方法不同,定金按那一定比例,法定在 20% 以下;预付款可以超过、少于或者等于合同标的额

(3) 罚则不同"定金有制裁,预付款没有。 注意:合同中没有明确的,视为预供款。

11.2 旅游合同法律制度概述

合同关系是旅游过程中重要的法律关系,旅游合同人有特定的行业要求,所以必须对旅游合同进行专门立法。以规范旅游合同关系。旅游合同是规范旅游当事人权利义务、切实保障旅游各方合法权益的重要手段。从出界立法来看,有些国家将旅游合同作为有名价与与担行立法,如《德国民法典》专门设置"旅游合同"作为合同的一个关别。对旅游合同的立、费用、转让、终止、担保和赔偿进行明确规定。日本专门颁布标准格式的旅游合同的模念。为了统一各国的规定,1970年布鲁塞尔《旅行契约国际公约》专门规定旅游合同的概念和旅行组织者、实施者的一般义务。为了规范旅游中的执业人员的行为。切实保障旅游者的合法权益、找国于2010年11月施行《旅游法》的绕五章专门规范"旅游组纷案件、适用法律者干问题的规定》。2013年4月颁布的《旅游法》的绕五章专门规范"旅游服务合同",明确旅游合同关系的确立和旅游各方的旅游合同法律片果及责任。

11.2.1 相关基础概念

旅游合同是指旅游者与旅行社之间为实现旅行游览目的设立、变更、终上旅游权利义 **各关系**的协议。

包价旅游合同是指旅游营业人以营利为目的与旅游者签订的提供综合性旅游服务,旅游者支付总价金的合同。

代办旅游合同是指旅行社根据旅游者要求,提供安排旅游行程、代订交通、住宿、餐 饮、游览、娱乐等旅游服务的合同。

11.2.2 旅游合同的概念、特征与种类

1. 旅游合同的概念

旅游合同有狭义和广义之分。狭义旅游合同仅指旅游者与旅行礼所订旅行游览契约; 广义旅游合同则包括狭义旅游契约, 并将, "此与现代旅游业关系紧密的合同、如涉及旅游的 食宿合同、运输合同、保险合同、买卖合同等)包括在内, 其界定过于宽泛, 没有反映旅游小和旅游合同的内在规定性。本书采用狭义旅游合同。

旅游合同是指旅游营业人为旅游者安排旅游计划或路线并提供约定的旅游综合服务而 由旅游者支付约定总价金,或者旅游营业人接受旅游者委托代理其办理旅游所需门票、食 宿或手续等并接受报酬的合同。

2. 旅游合同的特征

1)旅游合同主体的特定性

旅游活动涉及的范围较广,参与的主体较多,很多行为主体都会通过合同, 来约定双方的权利义务关系,从而围绕旅游活动形成众多形式的合同,但这中



间只有旅行社与旅游者签订的合同被认定为旅游合同,即旅游合同强调具合同签订的双方 ·方是旅行社,另一方是旅游者。旅行社与旅游者以外的行为主体或者旅游者与旅行社以 外的行为主体签订的合同都不能称为旅游合同。

2)旅游合同的标的是旅行社提供的旅游服务

标的是合同当事人权利义务所指向的对象。旅游合同的标的就是旅行社所提供的、可 满足旅游者各项旅游需求的相关服务。

3)旅游合同是双务合同

4)旅游合同多为格式合同

《合同法》第二十九条第二款规定,"格式条款是当事人为了重复使用而预先规定,并 在订立合同时未与对方协商的条款。"据此,以格式条款为基础订立的合同即格式合同。与 非格式化合同相比,格式合同的最大特征是条款的不可协商性。

3. 旅游合同的种类

1970 年布鲁塞尔《旅行 契约国际公约》第一条第一项规定:"旅行契约系指有组织的旅行之契约或中间人成办之契约。"根据该公约立法例。旅游营业人提供的服务,有综合性服务与居间做介服务之别。提供居间媒介性旅游服务的合同,为代办旅游合同。

1) 包价旅游合同

- (1)包价旅游的主要形式包括观光团队包价旅游、度假体闲团队包价旅游、教育培训包价旅游、进香朝拜包价旅游、会议奖励团队旅游等。
- (2)包价旅游合同的法律性质是一个没有明确定论的难题,因为它决定了包价旅游合同的内容及当事人处方的责任。包价旅游合同的法律性质对于确定合同的内容、当事人及方的权利义务,解决组团社及解决与其他服务提供人之间的责任分配问题十分重要。
 - (3) 包价旅游合同的特点如下。
 - ① 在当事人方面,一方是旅游者,另一方是旅游组织者。在我国,旅游业者一般指根据(旅行社管理条例)的有关规定取得旅行社经营资格的旅行社。但是应当指出的是,旅游组织者不以法人为限,也不以行政资格的取得者为限,没有取得旅行社业务经营省可证的其他单位及个人经营旅行社业务,只要其提供的产品符合包价旅游的特点,仍不影响其作为包价旅游合同一方当事人的法继地位。
- ② 合同的标的是旅行社提供的全部给付,在包价旅游合同中,旅游组织者提供的服务 应该是综合性的服务。实践中的旅游包价合同,内容比想象的要复杂,形式也更灵活,如 "半包"形式的旅游,是否属了包价旅游的范围,应线结合具体情况予以判断。例如,旅游 业者为旅游者只安排住宿于各处的野营地。 其余的均由旅游者自理的旅游洽同是否可以认 为是包价旅游合同。包价旅游合同的给付必须整体提出。旅游组织者率先设计好旅程,旅 游者支付所有价金后参加旅游。旅游组织者所提出的给付并非各个给付的松散堆砌,而是 按旅程依次序合理、妥当地结合在一起。从实际来看,一个旅游合同里包括了多种给付, 但是如果旅游者未能善加组合,诸如名为"峡之旅的包价旅游对"峡旅游时间安排不合理, 经过:峡的主要景点——瞿塘峡的时间竟然在午夜,则旅游者的旅游体验在很大程度上受 到破损。

- ③ 旅游组织者应该负责给付的提出。在包价旅游合同中,旅游组织者负责提出合同约定的给付。这是与代办旅游合同的不同之处。当然所谓的负责提出给付,并不是指。定要旅游组织者亲自履行所有义务。事实上,旅游组织者不可能事必躬亲。他们通常是委托给付提供人诸如航空公司或宾馆履行有关义务,而这些提供人不是包价旅游合同的当事人,而只是作为旅游组织者的履行辅助人出现。旅游组织者对其故意或过失,应该与自己的政意或过失承租相同责任。
- ④ 旅游者支付的价金为总价金。此费用包含了代办交通、膳宿、导游等必要的费用及必要的其他费用、旅游组织者的报酬及合理利润。也就是说,在旅游者支付的价金中,分不出来哪些为运输,哪些为餐饮,但是发生纠纷后,仍应根据各有关部分的给付的价值并结合能对整体旅行的影响进行赔偿。

2) 代办旅游合同

根据《旅行契约国际公约》第一条第一项规定"代办旅游合同"(Intermediary Travel Contract,又译为"中间人承办的旅行合同")具有居间性质。

代办旅游合同的特征如下。

(1) 作为代办人为他方安排旅行的有关给付。代办的一方为旅游代办人,其义务是代旅游者安排与旅行有关的给付。可以是做订实馆客房、预订机业或火车票具至预订包价旅游,也可以是代办签计等旅游必需的手续等。旅游代办人承担的是事务的处理,负责寻觅定约机会、负责选择恰当的签约人签订旅游者要求的合同,而不是负责提出有关给付。这是它与包价旅游合同本质上的不同。

旅游代办人的法律地位,视业务的不同而有区别。其中,以旅游者的名义代购机票、 代办签证、代订包价旅游,应该认为具有直接代理的特征,旅游代办人以自己的名义为旅 游者代购火车票,则具有问接代理或行纪的性质;代旅游者预订贡馆,又有居间人的地位。 但是总地来说,代办人本身并不介入旅游者与第三人之间订立的合同。与第三人之间合同 的权利义务应该由第一人和旅游者承担。对代办的给付,代办人并不负责提出,但是应当 对代办事务时的故意或过失承担责任。

- (2) 代办的目的在上使他方得以旅行或作宿。《旅行契约国际公约》和日本标准旅游定 程化契约条款均规定, 代办的目的在上使旅游者得以旅行或接受相关服务。这就说见旅游 代办合词的目的, 并不是仅仅批告缔约机会或仅仅作为媒介, 而是要使旅游者能够旅行, 即应为旅游者处理有美旅行的事宜。
- (3)代办旅游台司是有偿合同。旅游营业人办理代办事务,当然是为了盈利,代办事务处理成功,才可以领取约定的报酬。如果代办人代旅游者预订宾馆和其他订位,即使没有收取报酬,却由提供服务的人向他支付佣金,也应该判断属于有报酬。

11.2.3 旅游合同的订立

订立合同的主体的民事权利能力和民事行为能力合格,订立合同的主体的意思表示。 致,订约人必须就合同条款至少是主要条款达成合意,旅游合同才成立。

1. 旅游合同的主体

旅游合同是旅游者与旅行社之间设立、变更、终止旅游权利义务关系的协议、旅游者和旅行社是旅游合同的双方当事人,是旅游合同的上体。订立旅游合同的上体必须具有相应的订约资格,即旅游者具有相应民事权利能力和服务有为能力,旅行社是具有法定资格并在法定范围内经营的旅行社。根据《旅行社条例》的规定、旅行社必须具有的设立条件,有固定的经营场所,有必要的营业设施,有不少于30力元的注册资本。申请设立旅行社、

必须持旅游行政上管部门核发的业务经营许可证向工商行政管理机关申请设立登记。经营 出境旅游业务的,还必须向旅游行政主管部门申请出境业务经营许可。

《旅游法》第六十条第一款规定:"旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品并与 旅游者订立包价旅游合同的,应当在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。"

主例 11.2

香港导游李巧珍屋驾游客家

室信简介

2010年1月 安徽和京城市某电流公司开展有类保销活动。获奖可客前获得"港里双队 六日养 大奖 电磁点点支持 BB A 解析注意作此制作与毛纳 A 整体子与设存的设备系统 的宣城 B 旅行 计合作 基则 B 旅行社 复与 *** C 旅行社 、丁子起基金等的委托协议 参加 "港区观断六月辞"的总索与B核石研刊订了外域旅游之间。1. 准多县24日、51人的港。 學旅 与 机安成生为 一香 基据 点往 力 D 旅行 往 一 多[6] 在 基础 育期 司 、香 基础 青柱 所派 异路 李 15珍多次胁迫游客购物,并进行人身侮辱。

1 年 末序 http://www.chinanews.com/fz/2011/04/11/2964382/2/shtml//2018/9/30 1. K

A 旅行计和 B 旅行社均无比增原之第一组 其行力违反了 旅行社条例 第四十八条 第二以自由原理 - 即未以得相信作等。1771、第二月节 1771 中境的每三条 - B 旅行社与 C 旅行 社之间的委托工行台有关出行,直接电影中与首的方法。 力能,现于"陈族"。对 A 成石对处,是 今改于 3成于美国与196 定 并处 1 万元。等 计断段分析如此上令改于 并处 10万 元芒队。香港榜特许及馬格兰的打造原子。1115年(中)、竹相学规定、严重担制了香港版。 方。在形象和主张。种意经验类形形,引起心直用的处罚。如果需求违反有关规模、各水久 品销基与产品。对抗原她或特征行往的 D. D. 存在实现 4-75 万基元约款

2. 旅游合同的订立程序

要约、承诺是合同成立的基本规则、也是旅游合同成立必须经过的两个阶段。如果没 有经过承诺,旅游合同只停留在要约阶段,则旅游合同未成立。

3. 旅游合同的形式和内容

根据《旅游法》第五十八条的规定,包价旅游合同应当采用书面形式,包括下列内容。

- (1) 旅行社、旅游者的基本信息。
- (2) 旅游行程安排。
- (3) 旅游团成团的最低人数。
- (4) 交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准。
- (5) 浏览、娱乐等项目的具体内容和时间。
- (6) 自由活动时间安排。
- (7) 旅游费用及其交纳的期限和方式。
- (8) 违约责任和解决纠纷的方式。
- (9) 法律、法规规定和双方约定的其他事项。

订立包价旅游合同的同时, 旅行社应当向旅游者详细说明前述(2)~(8)项所载内容。

/ 室棚 11.3

江西基旅行社旅游合同违规案

案情简介

2010年,正两省的外行政管理的门、早级行行未与级券者等订合同。违反。旅行社学业,第二十八条的内定。大约翰·大比全学学岗等。万元的"政政学"。 为年之一月,下两市旅券保施品的也对接受。软件各对工场发统"大口"。 2000年12年12年2月2日,2000年2月,2000年2月2日,2000年2月,2000年2月

章传来单 http://www.doc86.com/t/94t520u889719.html、2018-9-30。

室例评析

,其世而称為"持統統為合同任意的人定司。"武元国家維持第二国家在海局出发明确标式 "權行社或任务者的於公司。不是法士。"支表於"行行"("一巴工力,此一一一一一一一一一 集成任命,其二人之为第十四十一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一八 等一等五十五字的制定。江西市等一个的发生。行其以,2万元的效的行政处。,1所迁后该旅行社不服,提起行政诉讼。一届广,原始行行之库。

《旅游法》第十五条第一款规定:"旅游者购买、接受旅游服务时,应当向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息,遵守旅游活动中的安全警示规定。"《旅游法》第六十二条规定如下。"订立包价旅游合同时,旅行社应当向旅游者告知下列事项;①旅游活动广告、②旅游活动中的安全注意事项。3旅行礼依法可以减免责任的信息:④旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌,依照中国法律不宜参加的活动管,30%往,法规规定的其他应当告知的事项。"

《旅游法》(草案)第六十四条第 款规定:"旅行社根据旅游者要求,安排旅游行程、 代订交通、住宿等旅游服务,应当以书而形式订立旅游安排合同。"但《旅游法》第七十四 条规定:"旅行社接受旅游者委托,为其代订交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游服务, 收取代办费用的,应当亲自处理委托事务……"可见,止式出台的《旅游法》并未规定代 办旅游合同应当采用书面形式。

需要说明的起,旅游合同签订过程中除了要按照《旅游法》的专门性规定,参考《合同法》的·般性规定外,还应当参考行业管理规范的具体要求。但括旅游行程(乘坐交通厂具、游览景点、任宿标准、餐饮标准、娱乐标准、购物次数等)安排和旅游价格、违约责任等,进一步约定旅游产品"六要素"所含细节。例如,对于交通厂具的约定、不仅应明确交通厂具的类型是火车还是飞机,还要明确交通厂具的具体档次。即如果是火车、是硬座还是卧铺,如果是飞机,是经济舱还是公务舱。详细约定可以尽量避免争议的产生。保证的法院济合间的顺利履行。我因《旅行社条例》第二十八条规定,旅行社为旅游者提供服务,应当与旅游者签订旅游合同并载明下列事项。

- (1) 旅行礼的名称及其经营范围、地址、联系电话和旅行礼业务经营许可证编号。
- (2) 旅行社经办人的姓名、联系电话。

旅游政策与法律法规(第2版)

- (3) 签约地点和日期。
- (4) 旅游行程的出发地、途经地和目的地。
- (5) 旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准。
- (6) 旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间。
- (7) 旅游者自由活动的时间和次数。
- (8) 旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式。
- (9) 旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称。
- (10) 需要旅游者另行付费的游览项目及价格。
- (11) 解除或者变更合同的条件和提前通知的期限。
- (12) 违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任。
- (13) 旅游服务监督、投诉电话。
- (14) 双方协商一致的其他内容。



金刚 11.4

浙江某旅行社港澳专列团游客要求退款案

室情简介

2010年5月4日 大学学学的证在书门下的学院 杭 市政府 杭州市旅游委员会上 防、投水市 I某经行行不介。 张弘 文"在"1000年10月 大 I某统行对。上进度"日人 在专机、 板户为 56元 人 一点是写了这样情况。这前 各党办报。1年 12 "在京州市 实际方面的 元 人 一种经常是学大批资源的 "社会之"的年 1月 "该师司共用地产"。 走进士等专利,许严广人。为5947人。在"人",简介 "当行安排务务"。中国加入大量。 经负债金库特价 "许严"之为5947人。在"人",简介 "当行安排务务"。中国加入大量。 经申请任金库价 "时,并不是人。为5947年7月,为11年5月,为11年5月,与11年6月,为11年5月,与11年6月,与11年7日,中11年7日,与11年7日,中11年7日

室位,来 9 http://newsi.nt/cn/20110423/102113/shtml. 2018/9/30

室例评析

旅行工安排多次简单活动。这号《编译各各样符号》等是《日常世》等所为了借品存在序。可是《张行广与先行合义》经行关部门中域也。 新以4 地方式处理。由于主购物店成是《1 地域旅行之信号》作过金(7 万元。 我不过号之早有。50 万元,及证经过作人分支付。至 20 0 年 7 月 9 日皇子处理完毕。共订最终(565 人次、通过饮饮之10 年 7 元,且中世现金 233 举 7 元,以"用于 62 平 万元及"值 18 平 万元的"关税"机"市场等表数会至一反一、建立并推广大量。《西州等年代》第一版一、《北海》(8 中 6 小 5 元,就将年 6 第一论公包制。专人,包可等元式组织《世经报》(100 人以上的团队软件。都《 须服保险 6 页数 14 证券

11.2.4 旅游合同的解除

1. 旅游合同的约定解除

旅游合同约定解除分为两种情况: 是协议解除; 是约定解除条件。

2. 旅游合同的法定解除

旅游合同法定解除是由法律直接规定解除的条件,当此种条件具备时,当事人就可以解除旅游合同。



- (1) 依照《合同法》第九十四条,有下列情形之一的,当事人可以解除 合同。
 - ① 因不可抗力致使不能实现合同目的。
 - ② 在履行期限届满之前, 当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务。
 - ③ 当事人一方迟延履行主要债务, 经催告后在合理期限内仍未履行。
 - (4) 当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的。
 - ⑤ 法律规定的其他情形。
- (2) 依照《旅游法》第六十七条、因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意 义务仍不能避免的事件,影响旅游行程的,按照下列情形处理。
- ① 合同不能继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同、合同不能完全履行的,旅 行社经向旅游者作出说明,可以在合理范围内变更合同;旅游者不同意变更的,可以解除 合同。
- ② 合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用 后,将余款退还旅游者;合同变更的,因此增加的费用山旅游者承担,减少的费用退还旅游者。
- ③ 危及旅游者人身、财产安全的,旅行礼应当采取相应的安全措施,因此支出的费用, 由旅行社与旅游者分担。
- ④ 造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。
- (3) 依照《旅游法》第六十二条、六十六条、旅行礼可以单方解除旅游合同的情形如下。
- ① 未成团情形下旅行社可以解除合同。旅行社招徕旅游者组团旅游,因未达到约定人 数不能出闭的,组团社可以解除合同。但是,境内旅游应当至少提前7日通知旅游者、出 境旅游应当至少提前30日通知旅游者、因未达到约定人数不能出闭的,组团社征得旅游者 书血同意,可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担责任,受委托的旅行社对 组团社承担责任。旅游者不同意的,可以解除合同。因未达到约定的成团人数解除合同的, 组团社承担责任。旅游者还已收取的全部费用。
 - ② 旅游者有下列情形之一的,旅行社可以解除合同: 一是患有传染病等疾病,可能危害其他旅游者健康和安全的; 二是携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的; 三是从事违法或者违反社会公德的活动的; 四是从事严重影响其他旅游者权益的活动,且不听劝阻、不能制止的; 五是法律规定的其他情形。因前款规定情形解除合同的,组团社应当在扣除必要的费用后,将余款退还旅游者;给旅行社造成损失的,旅游者应当依法承担赔偿责任。
 - (4) 依照《旅游法》第六十五条的规定,旅游行程结束前,旅游者解除合同的,组团 社应当在扣除必要的费用后,将余款退还给旅游者。

11.2.5 旅游合同的转让和委托

根据《旅游法》第六十二条,旅行社招徕旅游者组团旅游,因未达到约定人数不能出 团的,组团社征得旅游者书面同意,可以委托其他旅行社履行合同。组团社对旅游者承担 责任,受委托的旅行社对组团社承担责任。 《旅游法》第六十九条规定:"旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务,不得擅自变更旅游行程安排。经旅游者同意,旅行社构包价旅游合同中的接待业务委托给其他具有相应资质的地接社履行的,应当与地接社订立书面委托合同,改定双方的权利和义务,向地接社提供与旅游者订立的包价旅游合同的副本,并向地接社友付不低于接待和服务成本的费用。 地接社应当按照包价旅游合同和委托合同提供服务。"

《旅游法》第六十四条规定:"旅游行程开始前,旅游者可以将包价旅游合同中自身的权利义务转让给第三人,旅行社没有正当理由的不得拒绝,因此增加的费用由旅游者和第三人承担。"



市都基施行注摘自委托施游市各家

宰情简介

旅行者李某系3人与成都禁药2十代名。1了2011年2月1日。6日有南 亚五日种的旅游合词 明河 该社员未入谷15年。(1772 并在未告先旅游者的请况下,拟自迅改航班时间,遂引发旅游者不满并向旅游部门投诉。

nu gam/20120412 n340363491 shtml, 2018 9 30)

案例评析

11.2.6 旅游合同违约责任

1. 旅行社或履行辅助人的违约责任

で使来る http news s x

- (1) 旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任,造成旅游者人身损害、财产损失的,应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件,经旅游者要求仍拒绝履行合同,造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的,旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用1倍以上3倍以下的赔偿金。在旅游者自行安排活动期间,旅行社未尽到安全提示、救助义务的,应当对旅游者的人身损害、财产损失承租相应责任。
- (2) 由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的,由组团社承担责任:由公共交通经营者依法承担赔偿责任,旅行社应当助助旅游者向公共交通经营者索赔。

- (3)旅行社接受旅游者的委托,为其代订交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游服务, 收取代办费用的,应当亲自处理委托事务。因旅行社的过错给旅游者造成损失的,旅行社 成当承担赔偿责任。旅行社接受旅游者的委托,为其提供旅游行程设计、旅游信息咨询等 服务的,应当保证设计合理、印行,信息及时、准确。
- (4)住宿经营者应当按照旅游服务合同的约定为团队旅游者提供住宿服务。住宿经营 者未能按照旅游服务合同提供服务的,应当为旅游者提供不低于原定标准的住宿服务。因 此增加的费用由住宿经营者承担;但由于不可抗力、政府因公共利益需要采取措施造成不 能提供服务的,住宿经营者应当协助安桂旅游者住宿。
- 由于旅游者自身原因导致包价旅游合同不能履行或者不能按照约定履行,或者造成旅游者人身损害、财产损失的,旅行社不承担责任。



旅行补票品通知游客出标时间客

案情简介

異女」与早旅行社会订了8月9日 13日まで百日号合同 但出来与天仍未接到旅行社 出限前期 申店 村門加大工作人場工作(第一名)女工的工作上 財産を8月 11日 内間、旅行社は1.5万分解での全 に接ぐ回。 第11年 上半 ウェッス・15 前につ全 に対安して対する 18月11日出初 朱女士造場(ア・デーキー・プログラミ)、デモン・美術では対け及合同行力 作り取扱りはは、係行社以内学女工・デザス出土は「リースだと「自、変更了合っ」、不存在述例、指揮組織

+ \$\xi_{\pi, \kappa}\$ \gamma\$ http: \text{china find as cn b-longla zhuant duan, a vyouhetong bukeshao/174278.html, 2018-9-30 }

2. 旅游者的违约责任

- (1) 旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时,损害旅行社、履行辅助人、旅游从业人 员或者其他旅游者的合法权益的,依法承担赔偿责任。
- (2) 旅行社根据旅游者的具体要求安排旅游行程,与旅游者订立包价旅游合同的,旅游者请求变更旅游行程安排,因此增加的费用由旅游者承扣,减少的费用应退还旅游者。
- 以上为《旅游法》规定的旅游合同违约责任。旅游合同的违约行为及责任,《旅游法》 未作规定的,适用《合同法》的规定。

家例 11.7

旅游者拒绝返回导致返程火车票作废案

塞情简介

桌框床原 http://www.shangxuena.com.ask.395102.html. 2018.9.30

案例评析

1 告同法 规能 基式的 2价含的 自应可能性效 升产生未得上的约束力 合同与 事人信与协议的 定价重要中国记的关系 计多中 计可以分析 "定十星"的文件的证明 有分析 发排化 连海中军 10 5 以为,不是"证"(10 5 1分),第二位而设定利亚的证明 在代表说。由此"四"的文化等(15 5 7 2份等)。上于"6"(15 15 15 1

2. 根据有关大的证券。当上人一户上的一点主要等。一个扩关的一点为及时未取措施助止损失的扩大。没有是"1、非常许多工作生作大部"。大规范扩大的优先要求"1位"在"6"等。 作中一种所含以现在社社经历由一下"2"等。"2"是"10"是"10"是"10"是"10"是"10"是"10","2"是"10"是"10"。 次有"2"从在"10"就并未现在社里往上而正"2"的""10"。"2"是"10",就不能会有的权效。故就在"12"就不再照置能够含。因此,旅游者就扩大的提供不能得到赔偿。

11.2.7 旅游合同责任的减轻与免除

旅游合同责任的藏轻与免除是指有责任的一方在一定条件下可予以藏轻或免除合同责任。旅游合同责任的藏轻与免除主要包括两种情况:一是债权人放弃追究债务人的责任; 是存在藏轻或免除责任的审由。免除责任事由是指免除责任的原因和理由,具体包括约定免责事由和法定免责事由。

1. 约定免责事由

约定免责事由是指当事人约定可以免除责任的事由,包括免责条款和当事人约定的不 可抗力条款。所谓免责条款,是指当事人双方在合同中预先约定的,旨在限制或免除其未 来责任的条款。免责条款必须是合法的,否则无效。

2. 法定免责事由

法定免责事由是法律规定的免除责任的事由, 主要指不可抗力和意外事件。

1) 不可抗力

不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。不能预见是指合同当事人在订立合同时,受当时主客观条件限制,对合同履行过程中可能发生的不利的客观情况无法预见;不能避免是指合同当事人对于可能出现的意外情况尽管采取了及时合理的措施。但是在客观上仍无法避免其发生;不能点服是指当事人没有能力克服,但是当事人延迟履行后发生不可抗力则不能免除责任。因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响。部分或者全部免除责任,但法律另有规定的除外。当事人延迟履行后发生不可抗力的,不能免除责任。遭遇不可抗力的一方当事人承担及时通知义务和提供证明义务。



旅行社延迟履约发生不可抗力案

安估部合

北京型产生产程。 图 列旅商图 在未完全旅商与实的青星下,制作各名月 11 目前长城改为 2 月 14 日 一 不平之月 1。日下太常,一个世代未来。 原产区全体旅商者语至旅游质益所,要求赔偿,旅行社以发生不可抗力为由拒绝赔偿。

案例评析

2) 意外事件

旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件。影响旅游行程、合同不能 继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的,旅行社给向旅游者 作出说明,可以在合理范围内变更合同。旅游者不同意变更的,可以解除合同。合同解除 的,组团村应当作扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,寄余款退还 旅游者;合同变更的,因此增加的费用由旅游者承担,减少的费用退还旅游者。危及旅游 者人身、财产安全的,旅行社应当采取相应的安全措施。因此支出的费用,由旅行社与旅 游者分担。造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施,因此增加的食宿费用, 由旅游者承担,增加的返程费用,由旅行社与旅游者分担。



资料卡

2005年10月30日 国家能够属下数字证付的 国内核龄组团合同范本,共有24条。从旅游内容 服务打任 旅游费用 项目费用 非项目费用 土发时间地点 人数约定 甲 方逆闭。乙方取自 合同转时:甲方以另 乙方以另 合同支更 担自变更合同 旅游时 延缓 每间,中多索列,不可抗力、扩大损失。去抵抗。任 争议委员。合同效力,合同体效等,可谓完全。细数 20°2年。国家核特市会司代东工业介鉴目理它局理出了部场旅游合同。提高工业旅游行往 经经验 净书宣告 注自将的 "有转回 拼回"。如时代,如果核精者在是发与自己的表出发展得知度较低。排回。则生境旅行社院与按用感的 25。支付,而在 2007年的合同范本中规定的除付比例是 20%。



知识链接

| Transfer | Transfer

11.3 旅游保险合同

旅游业是一个综合性的服务行业,其提供的旅游产品或服务涉及旅游者的吃、住、行、游、购、炭等诸多方面。旅游期间由于种种原因可能发生各种意外、导致人身份害和财产损失,具有较强的风险性。旅游保险是保险的一种,即保险人对被保险人在旅游过程中发生保险合同约定事故而造成人身份广或财产损失时成扣赔偿保险金的商业保险行为。出游时购买一份旅游保险,是旅游者转嫁风险的有效途径,可以最大限度地减少旅游者的人身和绝济损失。目前市场上的旅游保险下要分为两大类:一类是旅游丰管部门要求旅行社必须购买的旅行社责任险。属于强制险。由旅行社为旅游者购买:另一类是旅游者可以自行购买的各种旅游保险产品,上要包括旅游人身意外伤害险、旅客意外伤害险、住宿游客人身险、旅游教助险4类。目前、规范旅游保险的法律、法规、政策包括2015年4月修订的《中华人民共利国保险法》。以下简称《保险法》)和《关于进一步做好旅游保险工作的意见》《旅行社投保旅行社责任保险规定》《旅行社费任保险管理办法》《旅行社报导》等。《旅行社费任保险规定》《旅行社费任保险管理办法》《旅行社报导》等。《旅行社报

11.3.1 相关基础概念

旅游保险合同是保险合同的一种,是指旅游者或旅游经营者(投保人)根据合同约定,向保险人支付保险费,保险人对于合同约定可能发生的旅游事故因其发生所造成的各种人 身和财产损失承担赔偿保险金责任。

旅行社责任保险是指旅行社根据保险合同的约定,向保险公司支付保险费,保险公司 针对旅行社在从事旅游业务经营活动中致使旅游者人身、财产遭受损害并应当由旅行社承 相的者任成担保险金赔偿责任。

11.3.2 旅游保险合同的特征与种类

1. 旅游保险合同的特征

根据《保险法》的规定,保险是指投保人根据合同约定,向保险人支付保险费,保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿保险金责任,或者 当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限等条件时承担给付保险金责 作的商业保险行为,旅游保险合同具有以下特征。

- (1)保证性:保险人对被保险人在旅游全过程中的人身和财产安全负责。保险人向旅游者保证在其遭受自然灾害或意外事故时,给予经济赔偿。
- (2) 补偿性:被保险人所得到的补偿费,具有补助救济的性质。它包括以下两层含义。 是被保险人人身和财产在旅游中完好无损,就不能得到赔偿,若其人身和财产虽有损伤, 但不是自然灾害或意外事故造成的,仍不能获得赔偿。二是这种补偿是以保险金额来确定 的,其最高赔偿只能以保险金额为限度,超过部分保险人不承担赔偿责任。
- (3) 知期性: 与其他保险相比,旅游保险的有效性是比较短的。其中,有的以旅行的旅程计算,如乘性交通;具旅行的。一般以检票上午。船、飞机,开始计算,到达目的地下午(船、飞机)为止:有的以游览景点或游览次数计算,如游览泰山、黄山、华山、刹是以徐雲上山开始计算,到游完下山为止:有的以旅行社接得计算等。综上看出,旅游保险的有效期都比较短。

2. 旅游保险合同的种类

依据不同的标准可以把旅游保险合同划分为不同的类型。



- (2)以旅游保险成立的形式分类。具具体可分为旅游强制保险和旅游自愿保赖。凡是以国家法律遇制性规定为依据必须投保的, 称为强制保险。它对投保人、保险人的行为具有强制、性的约束力, 如对于来我国旅游的海外旅游者, 法律规定必须实行强制保险。凡是由双方自愿避过合同确定的保险, 称为自愿保险。
- (3)以旅游保险的标的分类。以旅游保险对象为根据,可将旅游保险分为旅游人身保险和旅游财产保险。前者是以旅游者的生命和人身健康作为标的进行的保险,后者是以旅游者携带的财产作为标的进行的保险。
- (4)以旅游保险中被保险人的国籍分类。以参加旅游保险的被保险人的国籍身份为标准,可将旅游保险分为国内旅游保险和涉外旅游保险。凡是中国公民在国内旅游的保险、依称为国内旅游保险。凡是外国人、无国籍人来我国旅游的保险及华侨归国旅游的保险。都属于涉外旅游保险。
- (5) 以旅游保险业务范围分类。以保险业务范围为依据,可将旅游保险分为全程旅游 保险和单项旅游保险。后者是对某一个旅游项目所进行的保险,如索道意外保险、游船意 外保险等。
- (6)以旅游保险责任分类。以保险责任为标准,可将旅游保险分为旅游意外事故保险 和旅游责任保险,保险人承担自然灾害和意外事故的保险, 稀为旅游意外事故保险,这类 保险,般由个人投保,也可以由旅游者所在单位或旅游团体投保。保险人承担旅游服务部 行服务的责任保险,称为旅游责任保险。这类保险,做由旅游服务部门投保。

11.3.3 旅游保险合同的主体、客体和内容

旅游保险合同必须具备保险合同主体、客体和内容。

1. 旅游保险合同的主体

保险合同的主体是指保险合同的参加者或当事人。没有主体,就没有保险合同。保险合同的主体一般包括投保人、保险人、被保险人和受益人。

投保人是指与保险人订立旅游保险合同,并按照旅游保险合同负有支付保险费义务的 人。投保人可以是旅游企业、旅游者个人或旅游团组。

保险人是指与投保人订立旅游保险合同,并承担赔偿或者给付保险金责任的保险公司。 按照《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》,旅行社办理旅游意外保险,必须在境内保险公司办理,即旅游意外保险合同的保险人是我国境内的各类保险公司。

被保险人是指其财产或者人身受保险合同保障。享有保险金请求权的人。投保人可以 为被保险人。旅游意外保险合同的被保险人是旅游者、导游、领队人员。《旅行社办理旅游 意外保险誓行规定》第十五条规定:"旅行社应当为其派出的向旅游者提供服务的导游、领 队人员办理旅游意外保险。"

受益人是指人身保险合同中由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人,投保人、被保险人可以为受益人。旅游意外保险合同的变益人可以是政保险人——旅游者、 导游、镇队人员,也可以足他们指定的第三人。如果旅游者、导游、镇队人员没有指定受益人,则旅游者、导游、镇队人员的法定维承人是受益人。

2. 旅游保险合同的客体

旅游保险合同的客体是指旅游保险合同的对象,即保险对象。包括人身利益或财产利益。《保险法》规定,保险标的是指作为保险对象的财产及具有关利益或者人的寿命和身体。保险标的是指个同双方当事人权利和义务指向的对象。保险标的是保险合同的核心、也是确定保险条件、保险金额、计算保险费率和赔偿标准的依据。保险标的存两种:①财产及其有关利益。包括动产与不动产、有比物和无形物、以此为客体构成财产保险。②人的寿命和身体,具体指出经用生且具有生命的自然人、以此为客体构成人身保险。

3. 旅游保险合同的内容

旅游保险合同的内容即保险合同双方当事人的权利和义务。由于保险合同一般都是依 照保险人预先报定的保险条款订立的。因此在保险合同成立后、双方当事人的权利和义务 就主要体规定还收条款上。依据《保险法》的规定,旅游保险合同的主要条款一般应当包 括下列事项。

- (1) 保险人名称和住所。
- (2) 投保人、被保险人名称和住所,以及人身保险的受益人的名称和住所。
- (3) 保险标的。
- (4) 保险责任和责任免除。
- (5) 保险期间和保险责任开始时间。
- (6) 保险金额。保险金额是指保险人承担赔偿或者给付保险金费任的最高限额。旅行 社为旅游者办理的旅游意外保险金额不得低于以下基本标准。入境旅游,每位旅游者 30 万 元人民币;出境旅游,每位旅游者 30 万元人民币; 国内旅游,每位旅游者 10 万元人民币; · 日游(含入境旅游、出境旅游与国内旅游),每位旅游者 3 万元人民币。旅行杜开展登山、 狩猎、漂流、汽车及摩托车拉力赛等特种旅游项目,可在以上旅游意外保险金额基本标准 之上,按照该项目的风险程度,与保险公司商定保险金额。

- (7) 保险费及支付办法。
- (8) 保险金赔偿或者给付办法。
- (9) 违约责任和争议处理。
- (10) 订立合同的年、月、日。

11.3.4 旅游保险合同的形式

合同一般分为口头和书面两种形式。旅游保险合同应采用书面的形式。而在旅游保险 业务实践中,旅游保险书面合同主要有3种形式。

- (1) 保险协议形式, 即双方必须共同签订旅游保险协议, 并在保险协议上签名、盖章, 保险协议才能生效。
- (2) 保险单形式,即由投保人提交旅游保险申请书,由保险人即保险公司签发保险单,形成旅游保险合同。其特点是,协议双方当事人必须在同一张保险合同单上签名、盖章后才生效。保险单上的条款由3部分组成: 是事先印制的既定条款,即基础条款,二足附级的条款,即在原保险单上用粘贴的方法附加的条款;三是书写的条款,即在原保险单上用书写或打字的方法附加的条款。这3种类型的条款都有同样的效力。但是,当这些条款出现矛盾时,首先要依据书写的附加条款,其次依据打印的附加条款,最后依据基本条款。
- (3)保险凭证形式,即一种简化的保险单。目前保险凭证上要应用于旅游交通运输保险和其也旅行游览保险,如火车站出售的火车票、民航局出售的飞机票及航运公司出售的轮舶票等。以是旅客乘车、乘船、乘机的凭证,又是旅客参加旅行保险的凭证,而旅游景占的游览票也可以兼任旅游保险保证。

11.3.5 索赔与理赔

* 索赔

索赔是指旅游保险中的被保险人因自然灾害或意外事故而致人身伤亡和财物损失时, 由被保险人或受益人向保险人要求赔偿。索赔必须履行下列手续。

- (1) 将保险事故发生的情况尽快通知保险人, 并提出索赔要求。索赔要求要在保险合同中规定的索赔时效内提出, 海斯未提出索赔请求的, 视为自动放弃权益。
- (2)被保险人或受益人会同投保人提供保险凭证、事故证明、医疗诊断书、医疗费收据或死亡证明书、给付保险金的请求书。
 - (3) 协助保险人做必要的审核工作。

2. 理赔

理赔是指保险人处理被保险人或者受益人的索赔请求,处理有关保险赔偿责任的程序 及 E作。凡是旅游保险合同规定的被保险人或受益人均为合法的理赔申请人。旅游保险合 同未规定受益人的或以票据形式参加旅游保险的落难者,以其直系系属或法定继承人为合 法的理赔申请人。理赔 E作涉及被保险职能作用的发挥。保险人应及时履行赔偿责任。

11.3.6 旅行社责任保险的基本规定

旅行社责任保险,是指以旅行社因其组织的旅游活动对旅游者和受其委派并为旅游者 提供服务的导游或者领队人员依法应承承担的赔偿责任为保险标的的保险。

根据《旅行社责任保险管理办法》的规定,旅行社从事旅游业务经营活动,必须投保旅行社责任保险。旅行礼责任保险,由于被保险人是旅行礼,保险标的是责任,而旅游行

程中,组团社和地接社都可能发生意外事故而存在责任风险,因此无论是组团社还是地接社都必须将保施行社责任保险。

1. 旅行社责任保险的投保范围

旅行社责任保险的保险责任,应当包括旅行社在组织旅游活动中依法对旅游者的人身 伤亡、财产损失承担的赔偿责任和依法对受旅行社委派并为旅游者提供服务的导游或者领 队人员的人身伤亡承担的赔偿责任。

旅行社责任保险的保险责任具体包括下列情形。

- (1) 因旅行社疏忽或过失应当承担赔偿责任的。
- (2) 因发生意外事故旅行社应当承担赔偿责任的。
- (3) 国家旅游局会同中国银行保险监督管理委员会规定的其他情形。

2. 旅行社责任保险的保险期限和保险金额

- (1) 旅行社责任保险的保险期限为 年。旅行社应当在保险合同期满前及时续保。
- (2) 旅行社在组织旅游活动中发生投保范围内的情形。保险公司依法根据保险合同约定,在旅行社责任保险责任限额内予以赔偿。责任限额可以根据旅行社业务经营范围、经营规模、风险管控能力、当地经济社会发展水平和旅行社自身需要,由旅行社与保险公司协商确定。但每人人身伤亡责任限额不得低于20万元人民币。

3. 旅行社责任保险合同的成立、变更与解除

- (1)旅行社与保险公司订立保险合同时, 双方应当依照《保险法》的有关规定履行告知和说明义务。
- (2)旅行社投保旅行社责任保险的,应当与保险公司依法订立书面旅行社责任保验 合同。
- (3) 旅行社的名称、法定代表人或者业务经营范围等重要事项变更时,应当及时通知保险公司,必要时应当依法办理保险合同变更手续。
- (4) 保险合同成立后, 双方不得擅自解除保险合同。旅行社要解除保险合同的, 应当 同时订立新的保险合同, 并各面通知所在地县级以上旅游有政管理部门, 但因旅行社业务 经营许可订被依法吊销或注销而解除合同的除外。保险合同解除的, 保险公司应当收回保 险单, 并协而通知旅行社所在地县级以上旅游行政管理部门。

4. 旅行社责任保险的赔偿与追偿

- (1)保险事故发生后,旅行社按照保险合同请求保险公司赔偿保险金时,应当向保险公司提供其所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。保险公司按照保险合同的约定,认为有关的证明和资料不完整的,应当及时一次性通知旅行社补充提供。
- 旅行社对旅游者、导游或者领队人员应负的赔偿责任确定的,根据旅行社的请求、 保险公司应当直接向受害的旅游者、导游或者领队人员赔偿保险金。旅行社愈于请求的, 受害的旅游者、导游或者领队人员有权就其应获赔偿部分直接向保险公司请求赔偿保 险金。
- (2)保險公司收到聯營保險金的请求和相关证明、资料后、应当及时作出核定、情形复杂的,应当在30日內作出核定,但合同另有约定的除外。保险公司应当将核定结果通知旅行社及受害的旅游者、导游、领队人员;对属于保险责任的,在与旅行社达成赔偿保险金的协议后10日内,履行赔偿保险金义务。
 - (3) 因抢救受伤人员需要保险公司先行赔偿保险金用于支付抢救费用的,保险公司在

接到旅行社或者受害的旅游者、导游、领队人员的通知后,经核对属于保险责任的,可以 在责任职额内先向医疗机构支付必要的费用。

(4)因第:者损害而造成保险事故的,保险公司自直接赔偿保险金或者先行支付抢救费用之日起,在赔偿、支付金额范围内代位行使对第二者请求赔偿的权利。旅行社及受害的旅游者、导游、领队人员应当向保险公司提供必要的文件和所知道的有关情况。

意例 11.9

旅游保险合同纠纷案

安括符合

2009年5月 務審を開発3人参加了早度47社組織的 日時 上车前、接往身が人景于 関与下受保と人間相切景水を向からでを推進人身「ディップ・ラウン・人名かえ」と(行程) 有心時中、在往来外攻生・ボーヴ、空で、15 同じに、新文學は主も確立を相切目標が 存地效佐 接続に加力が最大を生からないでは、東京大大は市立のに全元及年他的理 表も言されました。 文学を分与ないでは、「マード」、「なけった」、「カルツ事物。。子孫各一般的理 外の数字是四年子作品、自由・プレード、「マード、「ちゅった」」を1010年1月1日本 を人民市400元(117年)、「マード、「マード」「新行行走关」及仍要求施行 社際保険前義、护理書和音差書等書用、共計人場市21033元。

全性 また http://www.shangx.eba.com/ask/395086.htm 、2018.9.30) 実際運転

育会支撑的赤原形式合置。保存自己、使支型的水準模式、多差支型的层的主要保险而 于今人行力、与原理任务之 在多人与示性。 天主中、与成人、身、人力的支撑、保险 人學主要保管公司、原理、旅行社责任保险管理办法》的现象。原理社会、保护、 所以及保险。行在与任务。 在16年、17年中、北京中、北京社会、成份保险证证、 保证人类党有部门等。 人口 对地公子 法产工 生于无力度特殊。老人身份、他、人的定等证证、 保证人类党有部门等。 人口 对地公子 法产工 生于无力度特殊。老人身份、他、东京者可以之上依据的代表中不是一个,东京者可以之上任金的公司等任 由金 化十年工厂等证证上任度气的必须等任用不提出保险。 全任人进行、由下完、可证担保险等。其一位 本学中、保证的的公司用车与各内客类是会 条件。



违约责任的承担方式是()。

A. 继续履行 B. 适用定金罚则 C. 支付违约金 D. 支付赔偿金



高强诉蓝天旅行社关于行李物品丢失赔偿案

案情简介

高强与盖天旅行社于 2011年 12月 16日等1了一份出海旅行合同 被该合同的约定。 高强支付旅游费 9 760元 旅游店动是泰国 新加坡 马来西亚、中国香港、中国海门操作 十二日游 高洋在马来西亚乘径民等等目的。依饰依客中全部肝的规定、将行李箱随团集体办理了开始。 在最有机场办政广车前的发现丢失。高温技术运向机场管理部门提供了一份丢失物品需单、并由随国局等在18年15月。以上扩展与一块市场的政行李箱。二维在收到行李箱时,发现其行李箱被增。箱中子、扩广五年、近季不显天常行往合理解决验信问题。但虚智了连绝《高建城市》,有"要求蓝天精",这"会军不是天军"之000元 规定和首饰块价值12000元及其他介字等品损失8500元 福祉等。"全5000元和退还旅游费3000元,并要求蓝天新行村向其除礼道数。派和本案的诉讼使用。

本案中诉讼角色

原告:高强 被告:蓝天旅行社 庭审图示



法官

原告诉称 1:旅游合同合法

有效……

原告诉称 2: 被告应对行李 物品丢失承担违约责任。

原告诉称 3:被告应赔偿 28 000 元。



被告辩称 1: 被告已经按约定 路线完成对原告旅游行程的服务。 被告辩称 2: 被告对原告丢失 行李物品 1 (何) "错。

被告辩称 3: 原告把现金、 首饰等贵重物品托运自身存在 过错……





原告诉称 1、旅游合同合法有效、被告广与保证原告旅游行程中人身、财产的安全

原告诉称 2:被告应对行李物品丢失承担违约责任。

停告诉称 3 被告向 台灣全身以失 20 000 元、精神状じ全 5 000 元和退还旅游要 3 000 元。

合计 28 000 元。

被告辩称 1:被告已经按约定路线完成对原告旅游行程的服务。

被告辩称 2: 被告对原告丢失行李物品无任何过错。

被告辩析 3. 厚告把现金 首饰等更重构品形区自身存在过错。被告旅行社"注章事项"中已明确告知的考者。现金、首饰等重要构品一定要更身换带"、但厚告未按此要求行事、将现金、首饰等需重物品放弃行李中托运。

碳告耗积 4:被告已尽提示义务,原告不听从指示。产生丢失行李物品的风险损失,被 告无事任。

被告解称 5 原告丢失行李物品的损失是由于航空托运造成的,广节由航空公司进行 赔偿。

被告辩称 6 1 随国号 整在原告丢失为品情单上写了"以上情况证实"特此证明,务请查实为感"等字样。被告已经配行协助义务。

法院审理查明

2611年12月16日 等售高維与機構盖沃修行社餐订了一份出達旅行合同 按该合同约定、专告支付旅育费9.760元 旅育主动是存居 新加坡 "万才黑正 中国企县 中国作 其文学上 月產 被告除了在保护及状态。上学上"10" 中一间确选生知能力。现在,高條等主要均高。定支子为世宗。 等许在马来两下4.4亿民统压工时,未听从旅行社提了,参迎全一省"施及其他"与"沙特"及"沙特"。 "一个"特"。 全要"证明城位股行支育的发现去失。原告核规是应领域直接等。 10.4年了一个美生等是某争。并由通过导流在高单上写了"以上情况上实。特别证明 第古查案》,表述了一次现11年支育级制。证明或分款而去失。选成现在 首件报关12(()。12年7年至1150天2(0元 意共行支持而最多效的无关。选成现在 首件报关12(()。12年7年至1150天2(0元 意共行支持而最多数000元 另外 被告除行任主为等的支持依靠的处理。 阿普德子李勒品丢失无力的保险公司索赔。

田手被告诉,行在其一主尊事故。中已明准告知徐以表:现年一首领等中央功品。定要 随身理等。但《古主政》参考为十二等原定一章等等。[17] 对方在方。李中市区,因此生享且 自身引起之时。 月底十一年失 本原不多支持。关于外部分6,000元的其他行李物品的投 失,应当由被告诉行过予以际被

法院裁判理由

- (1) 原、被告之间有旅游服务合同关系存在。
- 厚 城告令[J],出临5·1合。 + , , + , , / ≤ δ服务合同关系 統作占切是专目 新加坡 马来西亚 中国工产 中国工产 1 日等 事告支付旅符费 9 760 π 被告应向全面履行合同义务,保障原告的人身及财产的安全。
 - (2)被告应当承担违约赔偿责任。

根据国务院 给存在管理条件 的现在 陈鑫等外保险是操制保险 旅行社区页为旅游 各代办 但被告给存在未按规定为停告"理管会会"为他写管存弃的是美先 损坏等情形所 秦哈德的陈春等外的 骨软身皆有多美失后无法原作的公司季翰 对此被告旅行社应当承担 捧钩鹤微磨件。

(3)原告不听从旅行社提示,应当承担部分责任。

旅行社在旅行及托运"主产"取 中已明准告知陈序者"现金"首饰写重要物品一定要随身推带"《伊萨芒利尔人旅行社提示》将现金、首饰及其他行学物品装箱使因集体办理了托运、存在过错。应当承担部分责任。

- 4 原 被告之间的特许合同合法有效、原告定完核合同的定路线、双方已经自愿履行完毕、被告的转标服务已经完成。全等对支付的标准要先标。要求退乏
 - (5)原告提起旅游合同纠纷,请求精神损害赔偿没有法律依据。

法院判决

- 1 被告賠偿原告等现金、首等以外的其他行李物品损失 8 000 元、并在判决生效后 15 日内付達。
- 2) 原告要求被告退回旅券要用 3 000 元和。高点现金、首饰损失 12 000 元的诉讼请求,本院不予支持。
 - (3) 驳回原告要求精神损害赔偿5000元的诉讼请求。
 - (4)诉讼费用由原、被告双方分担。

室壳未序 http://www.36Jdoc.com/content 11 0105 17 5355567 84224674 shtml.

本章小结



通过本章的学习,「解我国《旅游法》《合同法》《最高人民法院关于审理旅游纳约案 件适用法律若 巨问题的规定》及旅游合同示范文本的内容、掌握合同法律知识,包括合同 成立与生效、合同变更与解除、合同履行及违约责任,掌握旅游服务合同、旅游保险合同 相关知识,尝试用《合同法》《旅游法》的相关规定来辨析旅游活动中遇到的各种合同纠纷 及此步行永相间题,最大限度散维护合同当事人的合法权益。



关键术语

- 格式条款有两种解释的,应当作出不利于______的解释。
 - (1) 无效合同包括哪些?
 - (2) 违约责任的构成要件主要有哪些?
 - 4. 思考题

怎样认定"不可抗力"?

5. 实训题

1 星旅行社与甲酉店签订一份任務合同 合同级定田甲酒店向星旅行村提供 10 天 50 级床位 并负责三等数句 食宿费总计专历元 合同证的定星部行社付品甲亩店定金 2 000元 在合同域行过程中发生补充 星衛行社同人民 光光複数形式 将每 甲币店上取得公安机关批准发品的特种行业营业许可证,也未经工命订及管理部门该准委记、领取营业执路

问题

- 1 某旅行社与甲酒店签订的合同是否有效2 为什么2
- 如果内容和决甲语的现代也还统行过的定金。你认为法院和决是否正确?为什么?
- 2. 刘先生在五一份明月,与某年已,在报答于10下天体、存在表生积约单上的。月明包含 九龙或幸产 天" 刘先生全部支付给"改集用"但在支持统计中统行任 1011分 支充证券和方式,并且没有任何提示。再释礼告知一次先生拒绝尽力产产。并向某"经行批提出违约赔偿"问题。
 - 1 旅游合同开始履行后,旅行社在何种情况下可以专手库上项目?
 - · 本拿中旅行社的行为是否构成违约2 刘先生向《军公办2

12

侵权责任法律制度

	知识要点	掌握程度	相关知识
1		- ++	THE PARTY OF THE P
,		777	
3			
4 - 2		9.6	
5 .		0.0	要、精神损害赔偿、惩罚
6		0.0	求权竞合及其选择

技能要点	能力要求	应用方向
1.《侵权责任法》	Aut.	The second secon
2. 归责原则运用	11	Secretary & S.
3. 侵权损害赔偿范围及金额计算	9.0	9-9
4. 案由选择	**	(· ·





安情符介

明天执业管理公司为组织是下核格。与一目核对社签订协议。由一目旅行社安排至浙江 三日养 团队到达天台山静台山台学区 在皇家停车场等代的票时,公司员工吴女士实产 被雷压外侧上体上衰落的石块相中头部。当场特达住地。经当地医院诊治、诊断力前额软 组织报条伤体钟报 方伤性状态量下,出血、增生等。在体院治疗两个用期间,多区阶理 单位统治1、6旅游公司整付了部分保护费。一届旅行社几基付了1万元性序费。事后。实 女士国"快事籍多次与两平帐户公司支持未果" 透視长人與提升。权之府、将所在单位租 两家旅游公司 并告上了去诉 审理中 经等告申请法医工作司法鉴定,吴女士的伤情机 成土吸伤线、留有关。 美丽 记了与陈县 反汽车间 计引送 医安全麻积 一被告 的。权行为给她选续了巨大的原义与失利对互联系。请求决定主令《被告连带论代廷疾论位 金、误工费、医疗费等经济损失及精神损害抚慰金共计-84-591 加 表高认为、本军被告证 台信合所作:2部作为天台。1、内管维人、对其管理区域内门路存在的部门负担来中产方 范、以致国际温健的等在包包原告。对此被告这个许、身份方式可负有不可担急的处理也有 方对原告的人身传的故失怀的作生。(c) 程有证明不断证明。(b)核心社利明天物证价理公司 划12 事的发生存在过器。故作作为大声被伤,把"车"下了下杆。转身事实及大律体据。据此 体明。民法师, 的规定 美国技术等。但与任务公司证据原告代表 化学 误工机 医疗 要素体等核集(5.41元、語)、音句:例(1)は「生き())、元、りば報告 日旅行往1万元。

章传来原 http://news.163.com/11/0525/14/75506Ox00c14AED.html。2019/10/8

- 1 网络特雷伯奇伦 等信息 到相的 多烷素任用 医异性化学
- 2 为什么。一目作行时制明天产,等时,点点被引着承担连带赔偿责任?
- 3 为什么原告提起的精神快速。"点头玩术,养了支持?

案例评析

1 被告缔合机合领商。) 制承担的 "包ォ任性质量违反安全保障文务的记权基任

接付信。所不公司先天会 "区户管理人 理等过,写证"证实所正是及证本女的的 险利则未有 定位之 并而未起。要的方面结构 对 区部 "你还有你。"是上有志定义身 并对进入原区的整身老色有安全坚定支着 本季中心"这些",这些公司未进,证证明鲜平取了 必要的直觉模像。是是因为资值等而至1个而同数单等占有与区遇调高落的品看他伤。应属 未尽安全保障义务。因此,应适用过辐射定归衰原则。

被告诉讼证价等等公司主献上有过错。参议上有不作力的代权行为表现,并有报常事实 发生,不作为的代权行力与疾情事实之间有法律上的医果关系,故被告诉台证符旅游公司对 原告构成侵权责任,理应赔偿。

- 2,一日练行行和明天约业普理公司两被告因主与被告综合标。各称跨公司形成共同侵权、 所以,不承担连带赔偿责任。
- 一日旅行社和明天动。管理公司两被告约了简单担对军区的自然环境危险控制义务。因此 也不承担相位的安全保险人务 即两被告主权上无过能,而免责,不构成权权责任
 - (3) 原告提起的精神招售净价点等扩充多支持。是医力争告提起的是侵权之诉。
- 根据相关去型规定(仅仅之系可靠起料神技高等位)而适约之系则不能视起精神损害赔
- 僧 原告在选择诉讼案由部门特别,自身这一点 不论选择制种诉都要注意使其利益最大化

12.1 侵权责任法概述



2009年12月26日《侵权责任法》正式通过,并于2010年7月1日起施行。它是我国民事立法活动中一项极重要的成果、对保护自然人、法人和其他社会组织的合法权益,明确侵权责任、预防和机裁侵权行为,化解矛盾,减少纠纷,实现社会公平与正义具有重要意义。在旅游活动中,常有侵权力为发生,如何运用侵权责任法律来规制、维护自己的合法权益、解决纠

纷,就要对《侵权责任法》的内容有所了解和掌握。本节对《侵权责任法》中基本原理 内容作了简明扼要的训解,包括一般侵权责任的构成要件、特殊侵权责任的构成要件、 侵权行为种类、侵权责任承担方式和侵权损害赔偿适用范围等。

12.1.1 相关基础概念

侵权行为是指行为人由上过错,或者在法律特别规定的场合不问过错,违反法律规 定的义务,以作为或不作为的方式,侵害他人人身权利和财产权利及利益,依法应当承 和损害赔偿等法律后果的行为。侵权行为是《侵权责任法》中最重要的概念。

侵权责任法是指有关侵权行为的定义和种类及对侵权行为如何制裁,对侵权损害后果 如何补救的民事法律规范的总称。

侵权责任是指行为人由于过错,或者在法律特别规定的场合不问过错,违反法定义务, 侵害他人人身和财产权益时,应对受害人承担的民事责任。

归责原则是指确定行为人承担侵权责任的。般法律准则。我国《侵权责任法》规定的 归者原则体系包括过错责任惠则、过错责任推定原则、无过错责任原则。

免责事由是指被告针对原告的诉讼上张而提出的证明原告诉讼上张不成立或不完全成立的事实, 又称抗辩事由, 被告据此上张侵权责任不构成或虽构成但应当免除或减轻其侵权责任。

12.1.2 侵权行为种类

作为侵权行为是指以行为外观易被识别的积极举止侵害他人权益的行为,如损坏他人 财物、以语言侮辱他人等。

不作为侵权行为是指以消极的静态举止侵害他人权益的行为,如在公共通道上进行施工但未设置安全屏障或安装警示标识。

单独侵权行为是指侵权主体仅为一人的侵权行为。

共同侵权行为是指两个以上的主体共同实施致使他人权益损害的侵权行为,包括共同 危险行为,以及教唆和帮助等共同侵害他人权益的行为。

12.1.3 一般民事侵权责任的构成要件

我国《侵权责任法》关于·般民事侵权责任的构成要件为"四要件说",即构成侵权责任必须符合4个要件。

- (1) 侵权行为的发生。即任何一般侵权责任的构成,当事人应该实施了侵权行为,并且这一行为侵犯了当事人的合法权益。
- (2) 损害结果的发生。所谓"无损害、无侵权",当事人虽然实施了侵权行为,侵犯了权利人的合法权益,但是必须要有实际的损害结果发生,方能构成侵权责任。

- (3) 侵权行为与损害后果之间有因果关系。虽然有侵权行为、损害后果,但是如果侵权行为与损害后果之间并没有法律上的因果关系,也不能构成侵权责任。换言之,只有侵权行为导致了损害后果的发生,才有侵权责任的产生。
- (4) 行为人需要有过错。承担一般侵权责任,要求行为人有过错,即"无过错、无侵权"。
 - 以上4个要件必须同时具备。方可构成一般民事侵权、承担民事侵权责任。

家例 12.1

导游传送游客客

室情简介

案例评析

12.1.4 特殊民事侵权责任的构成要件

特殊民事侵权责任是指依照法律的特别规定,在某些情况下,不考虑行为人主观上有 无过错,只要存在损害事实,就应当承担侵权责任,此时适用无过错责任原则或过错责任 推定原则。

因此,特殊民事侵权责任的构成要件也为"四要件说",即侵权行为的发生、损害结果的发生、侵权行为与损害后果之间有囚果关系和不存在法定的不承担责任的情形。例如,产品责任、机动车交通事故责任、医疗损害责任、环境污染责任、高度危险责任、动物致人损害责任等。

宝丽 12.2

马路积水未设路障致外地自驾游车主死广案

塞情简介

在穿水 B 市、屋市之后 一座立交特底层交叉整口积水 2 未多 路故管理机构派人用水条排除积水 但是没有原专人有益 也没有成了经产和企工打以 一条 地自《府车王自行》被提供车借支入一起从 A 市至 B 市岛市 产过 B 市场时间 第八水中,未及时远难,竟死在车内,其近帝属向法院起诉,请求辖政管理机构派和联修崇任。

多作来原 扬立新、他权责任法障理与豪生教程、北京 中国人民大学出版社、2008) **塞**例评析

李金丰的这种仍权行为国于特殊总权行为。 尾人王梅新德敦《行为、即物件教表》任任 语用过籍《打推主》、 "内供教人表达的"实现行为有严神不行"。 "一种是对解的"门野块" 陷水住。由的"种人和所有人了打"任"另一种"写"的"一点",其它一任。由"种人"所有人、 发让人"一种"并不是一样。本学中还成形成的"有是"。第一手人工构筑物、管理人管 理不当造成损害,应当承担侵权赔偿责任。

12.1.5 免责事由的成立与分类

1. 免责事由的成立

免责事由作为侵权责任构成条件体系的要素之 , 其要有效成立必须具备下列 3 个 属性。

- (1) 具有对抗性。免责事由的对抗性属性是指它能够对抗侵权责任构成的具体要件, 使原告主张的侵权责任归上不能成立,从而导致康告的诉讼请求在法律上不成立。如果被 告提出的上张不具有对抗性,仅能证明自己具有可享解性,则不能成为免责事由。
- (2) 具有客观性,免责事由必须是客观事实,具有客观属性,而且应该是已经发生了的事实,不是尚未发生的客观情况或主观臆断。
- (3) 具有法定性,免责事由必须是由法律直接规定或者间接认可的特定事由,一种方式是由法律直接划举一些主要的免责事由,如我国《侵权责任法》规定的不可抗力、紊忽體险、受害人故意等;另一种方式是法律间接认可某些抗辩事由,如有些条件下的受害人同意等,对这种情况司法实践中须惟承对待。

2. 免责事由的分类

以法律是否规定为划分标准,可将免责事由分为法定免责事由和非法定免责事由。

法定免责事由包括受害人故意(过错)、第二人过错、不可抗力、正当防卫、紧急避险。

1. 法定免责事由包括职务授权行为、受害人同意、自助行为、意外事件。

《侵权责任法》第 . 十七条规定:"损害是因受害人故意造成的,行为人不承担责任。"即受害人故意是免责事由。在适用过错责任原则与过错责任推定原则的情况下,受害人具有故意并且故意是造成自己损害的全部原因的。构成免责事由。如在无过错责任原则的情况下,受害人故意引起损害,则为免责事由。

需说明:按照传统侵权法规则和民法理论,受害人过错是免责事由,其中的过错包括 故意或过失。而我国《侵权责任法》规定受害人故意足免责事由,未涵盖受害人过错全部 情形。因此, 在司法实践中, 构成受害人故意的, 按照本条规定免责。

案例 12.3

夜间檀函公园猴岛被猴仿害索赔终审被驳回案

室情简介

福建司國西華公园的時、島區本於生經子 為人可以上島与經子達然 受害人奇莫夜间 潜入公园、德田特别上月時期 夏上鄉子受予等時、其一受制子的均未 是以坊里 近向法 跨納店、请求公园体理 巴法德 第一百二十七字的味。定于伊尼,沿街上传,特度其人身摄 表谈局的损失 重比岭)来支持要某人的请求 軍去海經中,决岭。其由公请求

案例评析

本乡中的原告受到的的伤害。确定是创新的扩散以报客。根据《社权中任法》第八十分的原定。场中、情况中报之了"在党士任"中广告中"沙人"自"有证错"标画是设置人自、"动力"中心,从"进",有力,是"任"一个"在16年中"受"人类"是成词,自由企入公司。"海"等加工作和证子,"中学"上了自己的"人类技术",公司不承担权权责任。因此,而去结合证,其公司不平担。以"生"之类为在第一

等权未停。杨立扬(《权:任无》(建作案件数程》北京,中国人民大学出版社、2008

12.1.6 侵权责任承担方式和侵权损害的赔偿范围

1. 侵权责任承担的方式

侵权责任承担的方式是指按照法律的规定由行为人承担民事法律责任的方式。

根据《侵权责任法》的规定, 承担侵权责任的方式主要如下: ①停止侵害; ②排除妨碍; ③消除危险; ④返还财产; ⑤恢复原状; ④赔偿损失; ⑦赔礼道歉; ⑧消除影响、恢复名咎。

2. 损害赔偿的概念及范围

1) 损害赔偿的概念

损害需偿是指侵权责任的承扣者依据法律规定赔偿受害人所遭受损失的民事责任承担方式。通过损害赔偿来补救受害人遭受的损失,包括物项上的损失和精神上的损失。



1 1

2) 损害赔偿的范围

关于操害赔偿,我国《民法通则》的第一百一十七条全第一百二十条作了规定。我国的《侵权责任法》第十六条至第十八条规定了人身损害赔偿。第十八条至第:十条规定了财产损害赔偿。第四十七条规定了惩罚性赔偿。除此外,《最高人民法院关于贯彻执行〈中华人民共和国民法通则〉若干问题的意见(试行)》《人身损害赔偿司法解释》及《精神损害赔偿司法解释》等规定了损害赔偿司法活用。

1)人身损害赔偿

人身损害赔偿是指自然人的生命权、身体权、健康权受到不法侵害,造成效伤、致残、致死的后果及其他损害(包括人体受损后产生的财产上的不利益和精神上的痛苦及创伤),要求侵权人以财产赔偿等方式进行补救的侵权法律制度。

人身损害的常规赔偿范围如下。

- (1) 一般人身损害赔偿,应当赔偿包括医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、 住院伙食补助费、营养费和其他合理费用等。
- (2) 伤残人身损害赔偿,包括一般人身损害赔偿费用+残疾赔偿金、残疾辅助器具费、被扶养人的生活费、后续的治疗费用。
- (3) 死亡人身损害赔偿,包括一般人身损害赔偿费用。丧葬费、被扶养人的生活费、 死亡赔偿金、受害人差属办理丧葬事宜支出的交通费及住宿费和谋工费。

2)财产损害赔偿

财产损害赔偿是指财产权人认为其合法所有的财产遭受不法侵害并造成损失,请求获 得赔偿的法律制度。由于财产损失能够相对精确地计算,因此, 财产损害赔偿以全部赔偿 为原则,即财产损失多少赔多少。

3)精神损害赔偿

精神损害赔偿是指民事上体因其人身权利受到不法侵害,使其人格利益和身份利益受到损害或遭受精神痛苦等无形损害,要求侵权人通过财产形式的赔偿等方法,进行救济和保护的民事注律制度。

精神损害赔偿是侵权法的有机组成部分, 与人身损害赔偿和财产损害赔偿共同构成侵权责任的基本形式。

精神损害 故终表现为精神痛苦和精神利益的减损或丧失。由于精神损害无法像物质损失 那样精确计算,因此,精神损害赔偿只是精神抚慰金,属于补偿性质的赔偿。

精神损害赔偿责任方式有两种: 一是独立适用,对于精神性人格权和身份权侵害的救济可独立适用精神损害赔偿; 二是参与适用,对于进行人身损害赔偿和财产损害赔偿时可参与适用精神损害赔偿。

4)惩罚性赔偿

惩罚性赔偿是指侵权人的特定行为而使受害人合法权益受损,法律规定应该由侵权人向受害人支付的受害人实际损失之外的赔偿。

《侵权责任法》第四十七条规定:"明知产品存在缺陷仍然生产、销售,造成他人死亡或者健康严重损害的,被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。"



重要法条提示

《侵权责任法》第六条规定:"行为人周过辐射事他人民事权益、应当承担侵权责任、根据法律规定推定行为人有过错。行为人不能证明自己没有过错的,应当承担侵权责任。"即过错常任师则知过错责任继定原则第七条规定:"行为人损害他人民事权益、不论行为人有无过错。法律规定应当承担侵权责任的、依恕其规定。"即无过错责任限息。

12.2 旅游侵权责任概述



旅游侵权责任与侵权责任性项上并无不同。都属于民事侵权责任, 只是旅游侵权行为发生在旅游活动中。在旅游活动中常出现旅游合同违约, 同时又侵 官了旅游者的人身权利和财产权利的情况, 即旅游违约责任与旅游经安存会合, 旅游经营者与旅游者之间纷争较多, 这类纠纷的解决也横跨了合同法律制 度和侵权法律制度两大领域。本节简明扼要地讲解违约责任与侵权责任竞合的

相关内容、并对司法实践中违约之诉或侵权之诉的案由选择作适当阐述。

12.2.1 旅游侵权责任概念

旅游侵权责任是指住旅游活动中发生的民事侵权行为所应承担的民事法律责任。它与 上述民事侵权责任是相同性质的,并无二致,只是这种侵权行为发生在旅游活动中。

12.2.2 旅游违约责任与旅游侵权责任的竞合

1. 责任竞合

责任竞合是指因为同一行为违反了数个法条的规定,符合多种责任构成要件,导致了多种责任并存和冲突。例如,民事责任与民事责任的竞合(如违约责任与侵权责任的竞合),侵权责任与刑事责任的竞合,侵权责任与行政责任的竞合。本节主要讲的是民事责任之间的竞合。

2. (旅游) 违约责任与(旅游) 侵权责任的竞合

违约责任是违反合同约定义务的法律后果,侵权责任是违反法定义务的法律后果,违 约责任与侵权责任 般不发生竞合问题。但因现实生活的复杂性,有时 个违反民事义务 的行为,因符合合同法和侵权法中不同的责任构成要件,从而产生了责任竞合的问题。

在旅游活动中, 常因旅游经营者的违约行为而导致对旅游者的合法权益的侵害, 从而产生旅游违约责任与旅游侵权责任的竞合。

3. 请求权竞合与案由选择

请求权竞合是指同一个法律事实符合两种法律构成要件时,必然产生两个请求权,谓 之请求权竞合。责任竞合导致请求权竞合。对于责任竞合的处理,我国主要采用选择请求 权案解决,即受害人可以选择违约之诉提起诉讼,也可选择侵权之诉提起诉讼。但两著不 能同助选择以获得双重赔偿,只能择其一而为之。即当原告的任何一项请求权(违约责任请 求权或侵权责任请求权)初以满足后,另一项请求权得以消失。但当事人的任何一项请求 权未能实现的(做诉或诉讼时效已过等),当即人仍可禁于另一项请求权提起诉讼。需强调 的是,请求权的选择具有自主性。

在旅游活动中,旅游者常常因旅游经营者的适约行为,导致人身损害、财产损失、此时,旅游经营者的适约行为。同时又符合侵权行为的构成要件而构成侵权行为。旅游者既可依据《合同法》的规定向旅游经营者主张违约责任,也可依据《侵权责任》的规定主张侵权责任。《合同法》第一百二十二条规定:"因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。"这就在法律层面1规定了当违约责任与侵权责任竞合时,赋予受损害方请求选择权。

《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第「条规定:"因旅游经曾者方面的同。原因造成旅游者人身损害、财产损失、旅游者选择要求旅游经营者承申违约责任的。人民法院应当根据当事人选择的案由进行审理。"在旅游活动中出现旅游合同违约行为时,可依据《合同法》提起合同违约之诉、也可依据《侵权责任法》提起侵权之诉,这将产生完全不同的法律后果。简言之,两种诉的赔偿范围不同,即合同违约之诉的赔偿范围上更是财产损失赔偿,不包括对人身伤害的赔偿和精神损害赔偿。而侵权之诉的赔偿范围,不仅包括财产损失赔偿,还包括人身伤害赔偿和精神损害赔偿,赔偿范围既有直接损失,也有间接损失。



资料卡

民事条件等由是民事条件名称的重要组成部分。反动案件符号及的民事系律关系任质。 显特所以争议所包含的法律关系进行的原语。是人民法院进行民事条件管理的重要手段。它 也方便了当事人进行民事成。2006年2月4日局产人民共享发布。民事条件条曲规定 2011年2月18日发布。副两人民法院关于修约。民事条件零曲规定。的决定。 去[2011]41 号],自2011年4月1日起施行。



老人甲诉旅行社违反合同约定要求其赔偿案

案情简介

全化末 : 東海明 福 (人民大学市理院権特別学作司法解釋理解与活用、北京 人民 ※ハック 法院出版社, 2010)

室例评析



小测试

一般侵权责任的构成要件是 A. 有侵权行为

B. 有损害后果

C. 侵权行为与损害后果之间有因果关系

D. 主观上无过错

F 丰卵上有过错



焦健君泰国游遭车祸,境外旅游辅助服务者侵权, 视同国内旅行社侵权赔偿案

案情简介

2003年12月15日 南京女童客性性君与丁芳市中山国町旅行社 以下简称中山国旅 発行了 分出機能等待同 振名を加入後等には55年的 新马女士 日英一

2008年12月20日終113所年 除华区在本区境内的八倍上发生全球、导致1人死亡、 18人受伤。其中、安伤人是中伤。5、16万年加起、镇阳共成党和市切除、左侧肋邻境新4根,肩胛骨撞断2根,腰椎被撞断3根。

を・・ 世交 1 記 1以定 大正 13 空心 产于观象 - 食 5 次 5 通 b故的全部 5 任

但是仍在人间也当时的。国内心的关键,将在大大火用上,不许与你心中相互推动。 提信。因在本国内的的政策从第巴南京、产业和关系规划设施。导致基方等地通过提出实际。 四国后、集女工人任任的否并图》(《古马斯)主持

为你进程设计"元"专类时 在"元"的"元"的"有"。"然行行"等。而于常族存在以为她的报学条本方不为任何人类的 又证的宣传工作。 医多支流 对相互相关的维度器,无奈之下。 未至除行行的主意。"但"等(与上方,记述社局的意义。但依有局也是否十万为难。因为旅游局无权强争旅存社争以赔偿。

20(9年12月4日 南京全装司法亭室所对每些海部份线等级上汽罐定点员 胂切岭构成开坡场域 种椎柱 "72"以上压峭阵与折构属土坡份域 初外青折梅美土坡伤线 左上肢功能部分丧失构成土级伤残。

拿至高宝米贝用店 集业具售备还售两家旅行业 是告其动权 还是告其违约2 他一时拿不建工等。因为此次旅客生品 他的身体上 以均少至了当事的竞场,并不进言 如果单告违约 由于我国法律从之 "任务"统的 "法军国司录手财"报告 并不是任精神极失 这卷时看自己的精神损失难以得到落付 而以及于任的常信总统不仅包括直接动产损失,还包括路神损失。

2011年6月21日 焦维君决定以侵权力由将约约修行社中。到除利力被告 将受让旅行往事情保行任利的第三人一平诉到南京市鼓楼区进筑、提出含清神损失费在内的总标的额为52余万元的赔偿请求。

本案中诉讼角色

原告: 焦健君被告: 中山国旅

第三人: 康辉旅行社



知识链接

庭宙图示



法官

原告诉称 1:被告未经原告 同意擅自将旅游合同转给第二

原告诉称 2: 被告应赔偿 52 余万元。 被告辩称 1: 擅自转让旅游 业务只是一种违约行为,而非侵 权行为……

被告辩称 2: 交通事故是泰 国车队驾驶员过错所致,应由泰 国车从承担赔偿责任……





原告诉称 1 被告未经原告同当特自各种新合同转11给第三人。因第三人过错导致原告 受伤,被告应承担侵权责任,第三人承担连带责任。

原生诉的 2 被告 1 * 性 * 戶 集 任 時 +) 自动助费 变通费 物模费 通信费、资料 译费、残疾赔偿金、精神损失费等合计 52 余万元。

被告标行 1: 即使存在: 自转证验养证务 - 只是一种违约行为,而非侵权行为 - 旅游证 - 务是否转让与交通事故及损害后果的产生并无必然因果关系。

被告辩析 2. 集体的过程的等等的时期等差差医车/人具有合法运营资质,发生交通事故是等误员的过程所致,集假用的损失的曲条国车/人承担赔偿责任。中山国旅设有侵权行为,主观上也没有过错。

第二人辩称: 秦由确定为旅游侵权纠纷不匀 受害人可以选择合同违约也可以选择侵权

之诉的前提是合同和侵权的相对方都是旅行社 实际上到了外地或者外围 都是由当地旅行 社讲行接待。康辉旅行社不是佛权人。



知识链接

法院审理查明

经协证应审。中。《国际机印多包括集业程在内的一批等约旅游者转让合康标解。对注:康 確據。可注在中华著字集社程等人的思维。可称中。因车辆广外事故被包花生使君在内的多人要 伤。集健君本身无任何过措。

去。保护的共同国 医疗理 住所做食料职基 交通机 的复数 中间机 资价编译基 就是一位全 2015为21全万元 对于企调技工论 无证与企业。企业专业 保权信告 如理 经过、因本、产业力多万元 起诉以上 医纳入小疗范,相 产增分对为24.8 余万元。应扣阶 被告和第三人之前预付的2.1万元。

法院裁判理由

- (1)中山国旅未经集健君同意将旅湾。等统元元第三人康辉旅行社,该转让行为属于共同侵权行为,康辉旅行社应与中山国旅承担共同侵权责任。
- 2 【从人民去》《于主日》》。《作《由五世》》曰《的规定》第七条篇 次 集定 "临年代表有《《中理》》至于《安安全保障义务,造成旅游者人身损害。别产损失 张 旅香者,未除养了"者"等解释。《注者中枢》并创,人民人生,在"五年"等一个十字等。 特别定 "每年了法司司查书"的《证金》(注"规则》等(等)者,然后还在"连由"的中间 要据去。或求"担"的"连卷台"。如"金","者私是一项"中以"每"案件等。与"者",但连带 表件的 人民人等"重要特"。19 中 "集集"的中,三十个门土地核将等同 发力机战旅游移学管网》至"中。周年所提出学师等广,符合经事等"全人身"等)安全化其下中。周年年经营参考。第七日等位等,等往过"他人争议约有为。用所负有的安全保障义务。不发生转移的效力。
- 4 合同法 第一百二十二条规定。国与事人一方的违约约为 侵害力方人身 财产权的的 受损害万有权选择本主要求其命证证产力行业者被审算业。在中最本其中和人权表任 一届 人民去完美于事理等等。《李仲适用主律者干问》的定定 第二条规定 "因您的经营者方面的同一原因选成旅游者人身接走"以产提失。旅游者选择要求旅游销营者或担违

约表任或者模权责任的 人民·尝院广当根据与事人选择的宝由进行审理 ' 因此,集艘君选择 侵权之诉并无不当。

6.集餘品的機害虽然东方军队的侵权行为造成。而赤方军队务委师审第二人康杨旅行社委托、代表建约陈行力成为各省中央支施统务。是使持施行社等心保育合同的经验。且提供交通服务的"4万"成为工作等"行任"可以形置的"投资",因此。秦方军队的侵权了两个当场、从足力康禄的行动的投资"力产",使建存在保持过程中遭受人身换害后。选择要求康禄旅行对济担党以赴任、行会主教政定。广东支持、中国国际企业本委员会学权人、但、与高人民法院关于审理旅游局等交流主义,是由政治等,是中国通行部门的"制厂"。其后与"安""提供旅游设等的资本资本产品和企业未任、发生的连带等。任政可以是进约本任、也可以支付权责任、执行法律及其实法的同时。要求中国国际企业企业任政利、故存任储品税公司保持企业,并不适应法律规定。

一审法院判决

二审法院判决

南京市中级人民法院经 审审理品作出终重判决"农园上诉 维持原制"

金代末原 http://www.zyfr.co.co.s.mirzbuyufazhizaziiishehuiyujing htm: 7-4-2-13-03 - 7 content o81438 ntnit - 2018 f0 8 z

本章小结

通过本章的学习,了解《慢权责任法》、掌握《侵权责任法》中相关法律知识,如民事 权益、侵权行为及责任、侵权责任构成要件、引责原则、责任承担方式和侵权赔偿等内容。 尝试用《侵权责任法》中的相关规定来辨析旅游活动中遇到的各种侵权纠纷及其责任承担 问题,难清纠纷类型及其损害赔偿范围、字牌损害赔偿的计算方法,最终合理、合法解决 旅游侵权纠纷,数大限度维护自身合法权益。



关键术语

侵权责任法 侵权责任纠纷 侵权行为 侵权责任 侵权赔偿

习 题

1. 名词解释

- (1) 侵权行为 (2) 侵权责任 (3) 侵权责任法 (4) 归责原止
- 2. 填空题
- (1) : 人以上共同立流侵权行为 选出体人場里的 应当委组 畫在
- (2) 侵害他人人身权益,造成他人严重精神损害的,被侵权人可以请求
- 3. 简答题
- (1)《侵权责任法》中的民事权益包括哪些?

- (2) 承担侵权责任的方式主要有哪些?
- 4. 思考题
- (1) 当旅游违约责任与旅游侵权责任竞合时如何选择案由?
- (2) 人身揭生赔偿如何计算?
- 5. 実训题

(回)题

法院将如何判决? 为什么?

13



旅游消费者权益保护法律制度

知识要点	掌握程度	相关知识
	-	Alaman market
·		名
1.	24	安全保障权、直情知悉权、依法法律· 权、依法求偿权、依法结社· 尊严权、批评益督权
	100	1 1 4
5	M	
1	lui-	

技能要点		应用方向
1 旅游消费者的权利、旅 游经营者的义务	144	确定经营者是否承担法律责任
2 责任主体的认定	lab.	确定单一责任主体、选择责任主体或者连带责任主体



室情简介

高星到北京旅游 在實的名中也有好 去向 安庭 一书。同到自唐发现该书籍 216—246页严重地失,该专门学位安全的证明书下 地市并要大村湾市社场走车所花典的 1元交通费。《书中心》画。崇称《译书记》、但要求为位年钱、我们文里多以介规即 商志集。高型1,2018中心为被告,近至人居主席。 去说:"决定书中心后,当场高星书院"196 元 同时后生活的"军国政书》—2600英国委托失 1元 艾萨夫 以及东京助司。署所改付的任命者 交通者977元 被告不经 同主或人民去除排泄上诉 理由是 直刺老私品保护法 第四十五章 2013年1 月本5月1月入至 十四至 同途事。这 月也像 包抄 包披的大作商品 自悲志要求修理 重藥 是"多石发生"以上"当治理》和由标《看出生产治所担、一本书已为不能于大作商品,所以、停止专业之主于下。 10月上时下向

(案例来源:生活时报,1998年11月27日)

问题

(1)购书中心营业量的说法是否符合法律规定的

- (2)一审法院的判决是否正确?
- 3 本室的判决引我: 计么启示?

案例评析

(1)购书中心营业员的说法不符合法律规定。

(2)一亩法院判决依据充分、判决正确。

民人、製」、第一百一十一等時件上定。因产品便量造成消费者域失一制造者或销售者 应由承担民事责任。在秦中高星等持定量1元交正基的。实际中心。在于原支持。自然省权 益保护法制。1993年度,之所以例文仍是"订长"。 乞娘《乞迪的大件商品》清癯者要求 经营者修理。更换一步签的。经营者内与手把证法等产推差用。是因为大件商品在交通类 的第三比较实出。但这并不量并着经言者或生产者源可以不完全自费者追摸小件商品的交通费。

3:本案不仅涉及与事人双方切身利益。而且涉及《再费者权益保护法》的立法完善

从法理和立法完美的角度看。有要看之内的有支引的场头。包括均线数、因序理 更换、退货而产生的交通费。除工费等。将营者是负责性。2013年10月25日停订的《百费者权益保护法》第二十四条规定。"经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的。有费者

可以依略国家规定、当事人的定侵性,或者要求检营者履行更换、修理等义务 發有国家规定和中事人的定的 直基者可以自然至确是之后起也日中退货;七日牵给者法定解除自同条件的 自费者可及知道类 不符合法定解诉合同条件的 可以要求任营者履行更换 修理等义务 依略前款规定进行退货 更换 修正的 经商者汽车户担偿等者更要用 "由现行,自费者仅益定护法"专事中再考高度的交通者由于更要发用范围

13.1 旅游消费者权益保护法律制度概述

在经济学士,消费者是经济运行中同政府、企业并列的三大主体之一:在法学士,消 费者是《消费者权益保护法》最重要的权利主体。消费可以分为生产消费和生活消费(这里 仅介绍生活消费)。生活消费是指个人对衣、食、住、行等生活必需品的消费,也包括为满 足精神文化生活所需要的服务消费。旅游消费通常包含吃、佳、行、游、购、娱6个方面。 旅游消费者是指通过购买旅游产品、接受旅游服务、从面满足其旅游需求的个人。消费者 权益保护法是调整国家、经营者、消费者在保护消费者权益过程中发生的社会关系的法律 规范的总称。一般来说、消费者权益保护法从单方面规定了消费者的权利、并相应地单方 面规定经营者的义务。1993年 10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议 通过了《消费者权益保护法》,自1994年1月1日起施行,并根据2009年8月27日第十 一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关手修改部分法律的决定》进行第一次修 正、根据 2013 年 10 月 25 日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议《关于修改 〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》,进行第二次修正,自2014年3月15日起 施行。除了《消费者权益保护法》外,我国还制定了许多具有保护消费者权益内容的法律, 如《旅游法》《食品安全法》《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国价格法》《中华人 民共和国反不正当竞争法》和《欺诈消费者行为处罚办法》等。这些法律法规与《消费者 权益保护法》相辅相成、构成了我国消费者权益保护法律体系。

13.1.1 相关基础概念

消费者是指为满足生活需要而购买、使用商品或接受服务的个人。

消费者权益是指消费者依法享有的权利及该权利受到保护时给消费者带来的利益。其中,消费者的权利是核心,消费者的利益是结果和归宿。

经营者是指为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的人,包括生产者、销售 者和服务提供者。

旅游消费者是指通过购买旅游产品、接受旅游服务、从而满足其旅游需求的个人。

旅游经营者是指通过从事旅游商品的销售和营业性服务,为旅游消费者提供旅游服务 的单位和个人,主要指旅行社、旅游景区(点)、饭店、商店等。

13.1.2 消费者权益保护法的适用对象

把消费者限于个体社会成员是国际上的通行做法。我国《消费者权益保护法》对"消费者" 未作直接、明确的界定,仅第一条笼统规定"消费者为生活需要购买、使用商品或者接受服务, 具权益受本法保护"。2013 年 10 月 25 口修订的《消费者权益保护法》,被鲜明地向消费者适度倾斜,扩大适用于物质型的消费、精神型的消费,适用于生存型消费、

发展型消费、享受型消费,首次在第二十五条规定无理由退货制度,即"经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。但下列商品除外,①消费者定作的。②鲜活易腐的;③在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;④交付的报纸、期刊。除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认个市退货的商品,不适面大理由退货。消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退到商品的运费由消费者承担。经营者和消费者另有约定的,按照约定。"

考虑到商品和服务最终由个人进行消费,而且消费者权益保护法的主要立法目的在于保护作为弱者的个人消费者,因此,将"消费者"界定为个人或个体社会成员较变当。全于单位购买生活资料或付,产资料时所享有的权利或权益,完全可以通过《合同法》等其他法律、法规加以保护。

13.2 旅游消费者的权利与旅游经营者的义务

消费者权利是保护消费者的核心问题,最早由美国前总统约翰·肯尼迪于1962年3月15日在向国会提交的《关于保护消费者利益的总统特别国情容文》中提出。文中概括指出消费者享有4项权利。获得尚品安个保障的权利,获得市确的商品信息资料的权利。由由选择商品的权利,提出消费意见的权利。鉴于该项查文的历史意义,3月15日被确定为"国际消费者权益日"。消费者权利逐渐为世界各国公认并有实践中进一步发展。我国《消费者权益民产法》专章规定消费者的多项法定权利。2013年4月25日公布的《旅游法》专门规定旅游消费者的权利和义务。旅游经营者义务与旅游消费者权利相对应,某种程度上旅游消费者权利是通过旅游经营者服有义务来实现的,旅游经营者义务分为法定义务和约定义务商种类型。法定义务是法律规定的旅游经营者必须履行的义务。约定义务是旅游经营者与旅游消费者约定的必须服行的义务。约定义务不能违背法律、法规的规定,否则就会因当旅游消费者约定的必须服行的义务。分定义务是第二十九条,经营者有10项必须服行的义务。依据强力不能量行法律、法规的规定。

13.2.1 相关基础概念

旅游消费者权利是指由国家法律确认的,在旅游消费领域旅游消费者作出或者不作出一定行为,或要求旅游经营者相应作出或者不作出一定行为的资格和自由。

旅游经营者义务是指法律规定或者旅游消费者与旅游经营者约定的,在旅游消费过程 中旅游经营者必须对旅游消费者作出一定行为或者不作出一定行为的约束。

13.2.2 旅游消费者的权利

基上消费者特定身份的消费者权利,具有法律的规定性和权针对处上弱者地位的消费 者,是国家对消费者进行保护的前提和基础。《消费者权益保护法》第七条至第十五条集中 规定了消费者的9项权利。《旅游法》对旅游消费者某些权利做了细化规定。

1. 安全保障权

安全保障权即消费者在购买、使用商品或接受服务时享有人身、财产安全不受到损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。

安全保障权是消费者享有的·项最重要的权利。《消费者权益保护法》第十八条规定; "经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人

- 身、财产安全的商品和服务、应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明 正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐馆、银行、 和场、车站、港口、张剧院等经费场所的经营者、应当对消费者尽到安全保障文务。"
- 《旅游法》第五十条第一款规定:"旅游经营者应当保证其提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。"第十二条规定:"旅游者在人身、财产安全遇有危险时,有请求救助和保护的权利。旅游者人身、财产受到侵害的,有依法获得赔偿的权利。"



旅游消费者安全保障权受得宝宴

宏情简介

□ \$ 1. 1 ttp://www.docin.com/p-708230207 html, 2018-10-8)

塞例证书

- 1) 由基本权益保护法。全主《新华学校定》经常省首面保证县提供的商品等者服务符合任何人以。还是《的资本》对可能是是人类任务。的"国际国际等"广与为者作法的原则和通常经济。并是通用的通过还是由于等。各种企业分别,并且是通了每一种。但是并不要放在与人注意的调整。每天,且是一个人,并是一个人,并是一个人,这个人的方法。所以是依据的时间上来的法律。但是某人人,不是的"保"为此,是一种人,是是一个人,不是的"保"因此也应该是那么有一种。
- 2. 根据我国《百费者权虚保证法》等医十九学的环定。由于环队提供的联条有欠缺 常备集计划了人身场下、大学设计。而支付支星的运行进一种推进、支计严等力高行和主要 支计的治理费用。以及回误主动生的收入。适成转度的,还可可能使转度生活辅助自费和转 疾赔偿金。



许多国家实行协名身份管理 2012年12月28日共同 关于加强网络信息保护的决定。明确对个人电子信息的法律证据 个人们与工工化于自然者安全保证权的范围 经营者不得 非法权等 使用自智者的个人信息 指自 "我这个事情,可是看在"可关"使用商品和接受 医含化 "可要看在"可关"使用商品和接受 服务的,与有人格肯里、民主国信司等的是"有事的权利"与有个人信息或未得到保护的权利 像旅送 第五十二条职定 物身经管者对其在经营活动中知畅的旅游者个人信息,应当等以保密。"

2. 直情知悉权

真情知悉权即消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况。要求经营者提供商品的真实情况,包括价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等。



-11

相应地,经营者有提供有关商品、服务的真实信息的义务,不能弄虚作假,对消费者讲行欺骗和误导,这是民事活动"诚实信用"原则的体现和要求。

《消费者权益保护法》第 - 十八条规定: "采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者,以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者,应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售店服务、民事责任等信息。"

《旅游法》第二十.条规定:"旅行社为招徕、组织旅游者发布信息,必须真实、准确,不得进行虚假官传,误导旅游者。"第四十四条第一款规定:"景区应当在醒目位置公示门票价格、另行收费项目的价格及团体收费价格。景区提高门票价格应当提前六个月公布。"

案例 13.2

游客真情知悉权受侵害案

安信部へ

1

集單在單級但上與多異級(內性的用注的) 拿鐵等4整广告 该广告称。之学线管在目前 同步标的政治中的抗量证 节目证案令 集度点 不定() (14) 为几乎不如有线路的公 给原则书。内容"广生"的完全 数 于是 深度 (时之)(了近线管)等每步用。并按过各加了多年()(有理一点)等与古"一句是在银金"()。 医星类级 近世 原始于 化成用水介绍 并不用每一百百字 "中国工会有音" 《此一家星类求述(种方类集、但就行在拒绝退款 张謇娜的法院提供,要求的行社摄影。

(案例来源: http://www.doc88.com/p-577429564144.html, 2018-10-8)

案例评析

1 旅游并 第九条第一款 第二次职定 "旅游者有权知利目期买的旅游产品机服务的向空情况 旅游产有权多平位人员名录一定连续中 品有的条件 我们 有办者代品标准法 孝八条第一次规定 自为者之有关证明。 原用的后他内接受的旅游的自身体况的 以一"自然有权品保护法 第二十条第一次,使用的信息。 经 名而 可证在正学中用高层站 各位专院的第四个下下里提供的位于方者服务 自自自己保证 持期 用,但有效期限;但有罪者在"则更多利品或有接受支援条件已经知道具存存力。" 国存在成市几个违反法律强制,使用规定的评价,或与其中的广告,可以是其一个人。

-- ② 资料卡

自基本权益保护。民国化广告经营者 发布的企业社 流行上升等现定 "自要本国经营各种国。此广告或者其他结构。这方元、中华 "12年第2年 制作力是证实有效的。可以的 广告的"治考末"结 广告代"老 发布者发布"的"生产"自身者 10元 其实有数 10元 其实有效 10元 其实有效 10元 其实有效 10元 其实有效的 自身不足,这一样,发布多多点对象生产的 10元 并不是的"名"发布之后,"样"发布多多点对象生产的 10元 其实的财务证明 60元 进入有关系自办名字。其实为实的对策者平均在等责任。可以创建成政制的任务和政制的任务者和政制的任务者和政制的任务者和政策,是成为政制的任务者和政策,是成为政制的任务者和政策

3. 自主选择权\



自主选择权即消费者在购买、使用商品或者接受服务时, 有根据自己的意志选择商品或者服务的权利。 其具体内容包括自主选择提供商品或者服务经营者的权利; 自主选择商品品种或者服务方式的权利; 自主决定购买或者不购买 作何一种商品、接受或者不接受任何一项服务的权利; 在自主选择商品或服务时看进行比较、鉴别和继递的权利;

资料卡

海港市是不享有标值权》的要名在什么信用下可以与使后编权。后海科丰度是自要名在签订金同之后的一段订工内接。自己的连接单方式分离与11千;要求护助约14年的大种制度。 又叫《冷静明末度、许多市场。2年16年 高。十月25年 元进 五年度 为了4;自基本的自主选择权。 高势市权益(平均法 第二十五至单立 无理由现签 制度 传卷去 第六十五条规定 旅游行程结束前 旅游者等等合同的、组团社立市在扣除必要的要用后,将条款退还旅游者。"

4. 公平交易权

公平交易权即消费者在购买商品或者接受服务时所享有的获得质量保施、价格合理、 计量正确等公平交易条件的权利。

公平交易的条件: ①质量保障; ②价格合理; ③计量正确。

公平交易权意味着消费者有权拒绝经营者的强制交易行为。

《旅游法》第二十五条规定:"旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者, 并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不止当利益。旅行社组织、接待旅游者, 不得指定具体购物场所,不得安排另行付费旅游项目。但是,经双方协商一致或者旅游者 要求,且不影响其他旅游者行程安排的除外。发生违反前两款规定情形的,旅游者有权在 旅游行程结束后三十口内,要求旅行礼为具办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行 付费旅游班日的费用。"



番更法条焊示

《旅游法》第九条规定 "旅游者有权自主选择旅游产品和服务,有权拒绝旅游经营者的强制交易行为。旅

5. 依法求偿权

依法求偿权即消费者在购买、使用商品或接受服务时受到人身、财产损害的,享有依 法获得赔偿的权利。这是弥补消费者所受损害的必不可少的救济性权利。



重要法条提示

6. 依法结社权

依法结社权即消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。其具体内容 包括消费者自权要求国家或者政府建立代表、保障消费者合法权益的职能部门;消费者有 权建立自己的组织。

7. 获取知识权

获取知识权即消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。其具体 内容包括消费者应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能,正确使用商品,提高 自我保护意识。

8. 维护尊严权

维护尊严权即消费者在购买、使用商品或接受服务时,享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。



重要法条提示

《消费者权益保护法》第十四条规定:"消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗 习惯得到尊重的权利,享有个人信息依法得到保护的权利。"

《旅游法》第十条规定、"旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰应当得到尊重。"

《消费者权益保护法》第二十七条规定:"经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得搜查自费者的身体及 其携带的物品,不得侵犯消费者的人身自由。"

9. 批评监督权

批评监督权即消费者享有对商品和服务及保护消费者权益工作进行监督的权利。其具体内容包括消费者有权对生产经营者提供的商品和服务进行监督,消费者有权对国家机关及其工作人员在保护消费者权益工作时的违法失职行为进行监督,消费者有权对保护消费者权益工作提出批评和建议。

13.2.3 旅游经营者的义务

1. 依法定或约定履行义务、恪守社会公德、诚信经营、公平交易

经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照我国产品质量法和其他有关法律、法规 的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得 纬费法律,法规的规定。

《消费者权益保护法》第十六条规定:"经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的废定履行义务,经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务,但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务,应当格守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易。"

《旅游法》第六十九条第一款规定:"旅行社应当按照包价旅游合同的约定履行义务,不得擅自变更旅游行程安排。"

《旅游法》第四十九条规定:"为旅游者提供交通、住宿、餐饮、娱乐等服务的经营者, 应当符合法律、法规规定的要求,按照合同约定限行义务。"

《旅游法》第六十八条规定:"旅游行程中解除合同的,旅行礼应当协助旅游者返回出发地或者旅游者指定的合理地点。由于旅行礼或者履行辅助人的原因守致合同解除的,返程费用由旅行社承担。"。



重要法条提示

2. 听取意见和接受监督的义务

《消费者权益保护法》第十七条规定:"经营者应当听取消费者对其提供的商品或者服务的意见,接受消费者的监督。"

3. 保护人身和财产安全的义务

经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明止确使用商品或者接受服务的方法及防止危害发生的方法。经营者发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷,即使正确使用商品或者接受服务仍然可能对人身、地产安全造成危害的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取防止危害发生的措施。《消费者权益保护法》第十九条规定。"经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷。有危及人身、

财产安全危险的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取停止销售、警示、 召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的,经营者应当承担 消费者因商品被召回支出的必要费用。"

行对经营者非法收集、利用、泄露或向他人提供消费者个人信息而侵害消费者权益的, 《消费者权益保护法》第二十九条明确经营者对消费者个人信息安全的保障义务;第 , 经 营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经被收集者同意。而且应当公开其收集、使用规则,不得违反 法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息;第二,经营者及其工作人员对收集的消 费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供,并应当采取技术措施 和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失;第二,经营者未经消 费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向基发试确业性电子信息。

《旅游法》第六十、条规定如下: 订立包价旅游合同时,旅行社应当向旅游者告知下列事项。

- (1) 旅游者小适合参加旅游活动的情形。
- (2) 旅游活动中的安全注意事项。
- (3) 旅行社依法可以减免责任的信息。
- (4) 旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌,依照中国 法律不宜参加的活动等。
 - (5) 法律、法规规定的其他应当告知的事项。

在包价旅游合同履行中, 遇有前款规定事项的, 旅行社也应当告知旅游者。

《旅游法》第七十条第三款规定:"在旅游者自行安排活动期间,旅行社未尽到安全提示、救助义务的,应当对旅游者的人身损害、财产损失承担和应责任。"

京例 13.3



导游疏于提醒旅游者被冻伤案

塞情節介

學称在內利利學了一个走长白生的称為同一表示學為蒂星性力全程局外系有關學案。在特要學者多數的第一天晚上,由于对美丽的一言不完好。这个古典的第一天,只可華星、广天也是否需要至一卷版上,也的表有一章 英型學院不得自然被考出了。第三本版,也的著名上。第二天 这国族教者有蒂星及如诗的写写下上。天也一行中一天气管写文化。天孝太子、高豐物下降。董星等一号与这个使国下。一份由于该团有些等人未带不同时等销售之物。致使于少人再一种及手端严重平位。为此,这些教育报告与转载量一要不善早及旅行社承担保与外的以后从用并立位区面是最初的集集。等等的,的旅行社场等投资后,以为在依靠故是由于董星工作失误所致。为今帝军自己处理张名者投资。维行任不承担任何本任,董某以为,等价事故是由于天气突然变化所致。由于不可抗力,与其无关。于是工作失误,不成当殊用法律责任。

(案例来源: http://www.shangxueba.com/ask/11576479.html, 2018-10-8)

案例评析

(1 旅行社认为东海博物是导等董某工作失误所数 与旅行社关系。这种说法不正确依据 异族人是管理条例 导於人是是受旅行社委派,力旅商者提供向导、进解及相关旅族

服务的人员 黄草联外是受旅行性的变派 那么旅行社就要对其工作人员的工作行为承担条任,旅行社计董某自行处理不合法。

- 2. 旅游法 第六十二条规定如下 订立包价旅游合同时、旅行和广当向旅游者告知 下板事项 1.旅店者不适合参加资源者志动的情况。 统治 古动中的安全主要事项。 旅厅社 依于可以其免责任的信息 - 旅游者等与主意的旅游目的地相关去律。 选规和风格习惯一宗 教学员 《昭中国法律不宜参加的活动等 - 走建 法规范审辩理使度当告知的事项 在包 价旅游台间运行中,还有广致、发展现前、统行大型、宣传和统计者
- 3、层等件基认为并行为数层天气实外要求。扩张、矛术于广作失误、这种说法不正确体据。另称人员管理学师。另外人员在引导标准本统行。所以1程中。向与被可能发生趋及旅游上人称。以产安全的"5里"向陈护者也上等是证明。即由此产于,并按照"统行社的要求采取防止"的主个的措施。是理性为经过整个举行的"四十二年",并仅长面,天也的大气多要。成一指。所称并各个不规则分第一个"是"某作进言实说则和"多元"。以统造成旅游者亦仿为故。董某人为于于广持力。这个任意的《京东下途》



重要法条提示

4. 不作虚假宣传的义务

生产经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作虚假或引人误解的宣传,对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用方法等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复;明码标价。

5. 标明经营者真实名称和标记的义务

经营者应当标明其真实名称和标记。租赁柜台和场地的经营者应当标明其真实名称和 标记。



知识链接

与消费者的真情知恶权相对应的经营者义务如下。

- (1)提供商品或服务必须明码标价
- (2)提供商品或服务的真实信息。不得作虚假或者引人误解的宣传。
- (3)标明真实姓名或身份、经营地址、联系方式等必要信息
- (4)提供购货凭证或者服务单据

6. 出具凭据和单据的义务

经营者提供商品或者服务, 应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭 证或者服务单据, 消费者索要购货售证或者服务单据的, 经营者必须出具。

7. 提供符合要求的商品和服务的义务

经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具 有的质量、性能、用途和有效期限、除事消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道 其存在瑕疵、经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务质量状 况的、应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

8. 承担"三包"和其他责任的义务

经营者提供商品或者服务,按照国家规定或者与消费者的约定,承担包修、包换、包 退或者其他责任的,应当按照国家规定或者约定履行,不得故意推延或者无理拒绝。

《消费者权益保护法》第二十四条规定:"经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货。或者要求经营者规行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之口起し口内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。"



知识链接

9. 不当免责禁止的义务

《消费者权益保护法》第二十六条规定,"经营者在经营活动中使用格式条款的,应当 以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用。履行期限和方式、 安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按 照消费者的要求予以说明。经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出 排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、 不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店 堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。"

10. 尊重消费者人格尊严的义务

《消费者权益保护法》第 . 上七条规定: "经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤,不得 搜查消费者的身体及其携带的物品,不得侵犯消费者的人身自由。"

13.3 旅游消费者权益的保护

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任,一切组织和个人都可以对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。社会力量的参与使消费者保护的力度大大增强,其中消费者组织对消费者权益的保护特别明显。消费者组织是致力上保护消费者权益的社会团体。《消费者报益保护法》第二十八条规定:"消费者组织不得从事商品经营和营利性服务,不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。"此外,大众传播媒介也是保护消费者合法权益的重要社会力量。舆论监督具有揭露作用、警尔作用和教育作用。同时,广大消费者应当提高的重要社会力量。舆论监督具有揭露作用、警尔作用和教育作用。同时,广大消费者应当提高的重要技会力量。舆论监督具有调费者权益的重要社会护道。则以通过双方协商,可以应引责对。在报籍法》,旅游消费者与旅游经营者发生争议的,可以通过双方协商,可以向消费者协会、旅游治济,旅游消费者与旅游经营者发生争议的,可以通过双方协商,可以向消费者协会、旅游资法》,旅游消费者与旅游经营者发生争议的,可以通过双方协商,可以向消费者协会、旅游治济,旅游消费者有关调解组织申请调解,可以根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁,也可以向人民法院提起诉讼等方式解决。

13.3.1 消费者权益的保护途径

1. 国家对旅游消费者合法权益的保护

1) 立法保护

完善的法律、法规、政策体系是国家保护消费者合法权益的基础和依据。国家对消费 者合法权益的立法保护表现在以下两个方面。

- (1) 法律规定国家采取立法措施保护消费者合法权益。
- (2) 国家制定有关消费者权益的法律、法规和政策时,应当根据不同情况、通过不同方式听取消费者的意见和要求。

《消费者权益保护法》第三十条规定。"国家制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准,应当听取消费者和消费者协会等组织的意见。"

2)行政保护

各级人民政府及与保护消费者权益密切相关的各个职能部门应当依照法律、法规的规定,在各自职责范围内,履行保护消费者合法权益的行政措施。

各级人民政府通过行使领导权、监督权来履行保护消费者合法权益的职责。政府职能 部门中,承担消费者权益保护主要职责的是工商行政管理部门,此外,还有质量检验部门、 卫生行政部门、技术监督部门、进出口商品检验部门、旅游行政管理部门,以及其他与消 费者权益保护有关的行业主管部门。

按照国家有关规定,旅游行业上管部门负有对所属行业经营者监督管理之职责,揭比,旅游行政上管部门保护旅游消费者权益的职责如卜: 加强对旅游经营者的管理,预防发生损害旅游消费者权益的行为,对己出现的问题积极进行调查处理,并强化有关旅游消费者权益的股务职能;认真听取旅游者、消费者协会及其他保护消费者权益的社会团体对经营者的交易行为、商品和服务质量问题的意见,及时调查处理。



,再要者权益保护去。第一十一条规定。有关行政的。]在各自的职责范围内、广与定明或者不定明7户管查提供的"高层和报客进行环境的"。并及制向社会公布拥填的"特法集"有关公司。]发现中7年不高者提供的"多品或者服务存在缺陷,有管及人身。则产业全危险的。 后当立即者令经营者采取停止销售。参示。召回。无调体处理、铜银、停止生产或者服务等。 措施。"

自要者权益保护法 第四十六条规定 "自要者向有关行政部门投诉的 该部门应当自 收到投诉之日起七个工作日内,予以处理并告知消费者。"

3) 司法保护

在提供商品和服务过程中经营者出现侵害消费者合法权益的违法、犯罪行为,负有惩处职责的公安机关、检察机关、审判机关,应当依照法律、法规履行保护消费者权益的职责。当消费者与给营者发生纠纷需要通过诉讼手段来维护具合法权益时,人民法院应当根据《民事诉讼法》的规定,对符合起诉条件的,必须受理,而且应做到方便诉讼、及时审理、公正判决。

2. 社会对旅游消费者合法权益的保护

保护消费者的合法权益是个社会的共同责任, 切组织和个人都可以对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。社会力量的参与使消费者保护的力度大大增强, 其中消费者组织对消费者权益的保护特别明显。

1)消费者组织及其职能

在我国, 消费者组织分为消费者协会和其他消费者组织两人类。其中消费者协会數量 多, 发育的作用电量大, 消费者协会是指依法成立的致力于保护消费者权益, 以及对经营 者的商品和最易进行社会批评的社会团体, 与行政机关不存在心或求属关系, 但在业务上, 存在指导关系, 消费者协会包括中国消费者协会和地方各级消费者协会。根据《消费者权 益保护法》第二十七条的规定, 消费者协会履行下列公益性职责。

- (1)向消费者提供消费信息和咨詢服务,提高消费者维护自身合法权益的能力,引导 文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式。
 - (2) 参与制定有关消费者权益的法律、法规、规章和强制性标准。
 - (3) 参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查。
 - (4) 就有关消费者合法权益的问题,向有关部门反映、食询,提出建议。
 - (5) 受理消费者的投诉,并对投诉事项进行调查、调解。
- (6)投诉事项涉及商品和服务质量问题的,可以委托具备资格的鉴定人鉴定,鉴定人应当告知鉴定意见。
- (7) 就损害消费者合法权益的行为, 支持受损害的消费者提起诉讼或者依照《消费者权益保护法》提起诉讼。
 - (8) 对损害消费者合法权益的行为,通过大众传播媒介予以揭露、批评。

依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定, 开展保护消费者合法权益的活动。



2013年10月停订的《百要老权益保护书》编加规定百要者协会的职能。1对国家制定有美国费者权益的法律。法规、权量和"高生"与"推理中意见。 对有关行政部门及时调查处理经营者交易行为。高品和服务所。《《特本中》 "报道自要者合法权益的行为,支持受损点的自要者提起证法。"表示"《自要者检查证法》:指述"报道中证。"对""对关多自要者合法权益的行为、中国自要者协会及在省、自己区、直辖市设立的自要者协会。可以向人民法、管理根据证例。

2)消费者组织的权利限制

维护消费者合法权益是消费者组织的宗旨,法律通过赋予其职能来实现消费者权利的 保护。为保证消费者组织的公正性和独立性。发挥其应有的作用。很好地扣当起法律赋予 的重任。《消费者权益保护法》禁止消费者组织的如下行为;①消费者组织不得从事经营活 动和营利性服务;②消费者组织不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商 品和服务。

消费者协会应当认真履行保护消费者合法权益的职责, 听取消费者的意见和建议, 接受社会监督。

3)对消费者权益保护的舆论监督

大众传播媒介是保护消费者合法权益的重要社会力量、舆论监督具有揭露作用、警示 作用和教育作用。大众传播媒介对经营者侵犯消费者合法权益的行为进行揭露。是对违法 经营者的打击,对其他经营者也会起致教育作用和警示作用。同时,使广大消费者提高警 傷。提高自我保护能力。

13.3.2 经营者的法律责任



1) 民事责任的承担主体



责任承担主体的确定,涉及消费者请求权的落实及消费者权益争议的最终解决。从民事诉讼的角度讲,责任承担主体一般是请格的被告。

《消费者权益保护法》第四十条至第四十五条列举了消费者购买、使用商品后,合法权益受到侵害时的各种情况和具体关系。直接向消费者提供商品和服务的经营者,或虽未直接提供但却为其他经营者提供必要营销条件的关系人,可能构成更任承担的主体。即生产者、销售者、服务者、企业分立或合并后承受原企业权利义务的单位、营业执照的出借人或出租人,原销会的举办者或拒合出租者、广告经营者、发布者、网络交易平分提供者等。

- (1) 消费者可向任一方提出赔偿请求的情形。
- ① 消费者或其他受害人, 因商品缺陷造成人身、财产损害的, 可以向销售者要求赔偿, 也可以向生产者要求赔偿。销售者和生产者都有义务履行对消费者和受害人的赔偿, 向谁 索赔由消费者和受害人决定。
- ② 使用他人营业执照的违法经营者提供商品或服务, 损害消费者合法权益的, 消费者 可向其要求赔偿, 也可向营业执照的持有人要求赔偿(《消费者权益保护法》第四十.条)。

虚例 13.4

出借营业执照给他人游客受伤索赔案

安信篇台

甲酰行社在旅游黄金周期间 为了扩大业务 把营业执际销给标单 鱼种耳以甲酰行社的含义经营业务,并由标军支引还甲酰力之一定的建筑 对方在含义中观定 如果出现现定,损失由标准自己承担 经零金量在金额标单、用纸、拉名、组织的一次统格中严值行价 被 逐至 医气力打手术 告诉 李星就看下"生为"为"沙"均。不知去向 制定 李星就看到此位在秦军被使 但是甲酰行性以自己和新军时代订的合同中的共振,把他还担责任

(案例来源: http://www.docin.com/p-120090474.html, 2018-10-8)

案例评析

- ③《旅游法》第七十一条第二款规定:"由于地接社、履行辅助人的原因造成旅游者人身模害、防产损失的、旅游者可以要求地接社、履行辅助人承担薪偿责任,也可以要求组 对社承担赔偿责任,组团社或担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。但是,由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身模害、财产损失的,由公共交通经营者依法承担赔偿责任,旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赡。"
- ①《旅游法》第五十四条规定:"景区、住宿经营者将其部分经营项目或者场地交由他 人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营的,应当对实际经营者的经营行 为给旅游者造成的损害承担连带责任。"
 - (2) 消费者须先向特定一方提出赔偿请求的,赔偿方向他方追偿的情形。
- ① 消费者存购买、使用商品时,其合法权益受到损害的,可向销售者要求赔偿。销售者赔偿后,属于生产者责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者责任的,销售者有权向生产者或其他销售者追偿。销售者赔偿之后的责任承担或分担问题,由销售者与生产者、其他销售者处理,与消费者无关。
- ② 消费者因购买、使用商品或者核受服务,其合法权益受到损害时,原企业分立、合 并的,可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。
- ③ 消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务,具合法权益受到损害的,可以 向销售者或服务者要求赔偿。展销会结束后或者柜台租赁期满后,也可以向展销会的举办 者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台出租者赔偿后,有权向销售者或者服 务者追偿。
- ④ 消费者通过网络交易平台购买商品或者按受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者参求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。网络交易平台提供各股业员和上消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向供益作业更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向

销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

- ③《旅游法》第七十一条第一款规定:"由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的, 由组团社承担责任;组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。"
- ⑥ 消费者囚经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者化能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的,应当库和赔偿责任。广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费生命健康商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者水担连带责任。社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的检查者求担连带责任。社会团体或者其他指将养商品或者服务,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者求担连带责任。

2)民事责任的承担方式和范围

民事责任的承担方式视具体情况有修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款或服务费用、赔偿损失、停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉等。最上要的民事责任承担方式、基赔偿损失。赔偿损失的范围因侵权的性质和结果而有所不同。 侵害消费者 财产权益的、赔偿范围仅仅是物质赔偿、侵害消费者人身权益的、赔偿范围包含精神赔偿;通常情况下赔偿责任具有补偿性、依据侵权的程度和后果,可以适用惩罚性赔偿责任。



浙江A旅行社擅自增加购物点案

室情简介

泰传主原 http://news.sonu.com/2/126412/n340363491/shtml. 2018/10/9

塞例评析

- 1. 快樓。旅商主,第八十一等的經定。旅行に招往降等者相間除商。因末达到约定人数不確任间的。组回17年1月19年8月至16年,第一可以支持其實施行司展行合同。其代社区旅游市场中去,接近其一个大型,并且不同任机客。并可得旅游者同意把自与并工B部行过中国。两个旅行打均同对旅游者旅游者报惠任。

- 3 坑河市航等委员会城署。陈行任条件,第五十九条的规定。决定对据: I B 旅行社作出表令改正,并罚款 10 万元人民币的行政处罚。
- (1)经营者提供商品或者服务,造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。造成残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助具费和税疾赔偿金。造成死亡的。还应当赔偿丧失于输助具费和税疾赔偿金。造成死亡的。还应当赔偿丧券额不产赔偿金(《消费者权益保护法》领刑十九条)。
- (2) 经营者侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的,应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、皖州消數、并瞻偿损失。



重要法条提示

- (3)经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事 人约定承扣修理、棄作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失 等民事责任。
- ① 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货。或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用(《消费者权益保护法》第二十四条)。
- ② 依法经有关行政部门认定为不合格的商品,消费者要求退货的,经营者应当负责退货。
- ③ 经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款,并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。
- ④ 经营者以邮购方式提供商品的,应当按照约定提供,未按照约定提供的,应当按照 消费者的要求履行约定或者退回货款,并应当承担消费者必须支付的合理费用。
- (4) 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的。应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的:信。



重要法条提示



2013年10月代正的。自要者权益保护法。加大刘严定行力的制裁力度。经营者提供商品或者服务有联保行力的。同一接一点看有的要用指加入使用文字的现实。增加原则的全部人可用之子后的现在。这种行为自由之间的,也不是有自己的人力自己是一点,是一点有效定的。这个是主意,在没有可能可能或者可以有权要求经常者保证,是两个人多一等五十一条等去使规定活动换手,并有反复求所变接失。信以下的操器性赔偿。"

○ 资料+

(4) 対面構造重収 "京正在"の変 2012年 1 対域正的。直要書权記録程序法。其定学还 責任例實 "经营書提供的机动车"により、事 50 申 7 回 等 、 先表担当年出版最成 者で、とび等限分 できるよけおい当ばよ者で多と目起、~月内及現版庫、友生等改的、由 をきる流化有差のが的にようけ。"

2. 行政责任

《消费者权益保护法》第五十六条规定如下:经营者有下列情形之一。除承担相应的 民事责任外,其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的。依照法律、法规的规 定执行:法律、法规本件规定的。由工商有政管理部门或者其他有关行政部门责令改正。 可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得。信以上于信以下的罚 款,没有违法所得的,处以五十万元以下的罚款;情节严重的。责令停业整顿、吊销荐业 执照。

- (1) 提供的商品或者服务不符合保障人身、财产安全要求的。
- (2) 在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格商品冒充合格商品的。
- (3) 生产国家明今淘汰的商品或者销售失效、变质的商品的。
- (4) 伪造商品的产地。伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期,伪造或者冒用认证标志等质量标志的。
 - (5) 销售的商品应当检验、检疫而未检验、检疫或者伪造检验、检疫结果的。
 - (6) 对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的。
- (7) 拒绝或者拖延有关行政部门责令对缺陷商品或者服务采取停止销售、警示、召回、 无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施的。
- (8) 对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用 或者赔偿损失的要求,故意拖延或者无理拒绝的。
- (9) 侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的。
 - (10) 法律、法规规定的对损害消费者权益应当予以处罚的其他情形。

经营者有前款规定情形的,除依照法律、法规规定予以处罚外,处罚机关应当记入信用档案,向社会公布。



央视 消费主张 栏目曝光张家界旅游市场案

宏信简介

2011年5月26日 中央电视台 套 內養主報 计目标七點,時,由记者至自在胡南张家等报名学团,了鲜马地族等市场出口。 步步后 中共主张 任日第五字统章者,区划这一世族各词性秘格。主集 电气基 等方式运行 医二种合物 安建 原始到影物场所购物的作用。其中,张家界A旅行社和张家界B旅行社与旅游者签订的等。合同部没有注明旅游购物次数、停留时间及购物场所名称等内容,并且未经旅游者。 布库行社分别将旅游业务委托给张家界C旅行社和张家界的旅行社操作,并且专生扩展带现股务成本。

(案例来源: http://news.sohu.com/2012/0411_n340363491.shtml, 2018-10-9)

案例评析

- 1. 侵襲、旅作主、第二十五、第三十二条等。於的程定、本室中集家界 A 旅行社和集 家尋B 旅行社 未全轮与と同じ、分类点铁 5 点类铁 5 点类 C 旅行社 1 辦 家與 D 旅行社學 作、対旅 作為 以,你可能写了与受损的 7 生用 4 种 1 任
- 2. 根据、原告者、总》、中等的。定、本等中、原常及《代行任和原案界 B 作行任姜 托基地作行行。文章行诗行广为里面并接待基础。其实法律现实。与张勇者广门的 旅游台间没有注册"东"。小学数 15年的元及,广场所名称。由者、加速反台向约定组织、 安排旅游者购物。应"百种"。任
- 3.1 km。 山内有民运中与美。2010年的"、独国市民中商民或者服务有助作为为的。 的"按上"成者的表现的。"任任安全主",无"之"。他的主义为而办者"万产品的扩发成 有接受证的广大和第二人。主动"公司",可以"有"有",有"相""的",等 方式改革,按证据的者调构。向成为者推销版评划结节、构成版作、"与实担"接。第一 的民事基件。
- 4 有方。即] 查封了于由的苗类是目前。宝之堂现场,并对其也 6 家同本旅商购物店作出停业整门的处理。 医多思疗学 4 局 电定对压 家界 A 旅行社,B 旅行社。C 旅行社和 D 旅行社给予责令改正并处罚款的行政处罚。



溶料卡

- 2013 年修正的。自费者权益保护法。加大对接害自费者权益行为的行政处罚为度
- 1 单处或者并处违法手引 1倍以上 10倍以下的工制 受有运法所得的 处以 50 万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。
 - (2) 修改和增加的情形包括如下内容。
 - 1. 提供的商品或者服务下符合保证人身。财产安全要求的
 - 2 对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的。

 拒绝或者接近对欧阳商品未动位上生产。學址销售。等于。召回等自時局於措施的 · 侵害自要者人學等严。侵犯自要者人易自由或者侵害自费者附名权、自僚权。跨私权 等个人信息得到保护的权利的。

3. 刑事责任

- (1) 经营者违反《消费者权益保护法》规定提供商品或者服务,侵害消费者合法权益,构成犯罪的,依法追究刑事责任。
- (2) 以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的,依法追究刑事 番仟。
- (3)国家机关工作人员严重知忽职守或者包庇经营者侵害消费者合法权益的行为的,由其所在单位或者上级机关给予行政处分;情节严重,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

经营者侵害消费者合法权益构成犯罪,应当迫究刑事责任的,不得以行政处罚代替刑事处罚。

宣例 13.7

吉林 103 人旅游团购买机票漕遇假票被拒登机案

零情简介

案例评析

- 1. 旅游法 第七十四条等 對步電 "旅行社接受旅游者的支托"为其代订交通、住 宿 整饮 寿英 疾导等旅车服务 收取代力集用的 广方至自处理支托服务 因旅行社的 过键绘旅游者造成损失的,旅行社应当承担赔偿需任。"
- 2 (1) 世界作行社广为对称将者承担高位条件。 返还学款 156 310 元、同时总信的符者 直接经济损失 59 000 元。
 - 注 经边某旅行社,办化分公司负责人张某上目假机等属于违法行力、涉嫌犯罪、被公安部门刑事拘留。
 - (4) 针对该旅行在内部管理P系。造成旅行者权益報道、建边朝鲜故自治、旅府局称值、徐旅行在效化分公司即能对证为证金章性。并未次是董事也。证、建成工商制厂局面该与社的产业执职。占任宣称统制中国第一次受理该旅行社在省内设立分社的备单、支令该旅行社额停省内具条分社经营业务进行整数。

13.3.3 旅游消费者权益争议的解决途径

《旅游法》第九十 .条规定如下: 旅游消费者与旅游经营者发生争议的, 可以通过以下 途径解决。

- (1) 双方协商。
 - (2) 向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解。
 - (3) 根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁。
- (4) 向人民法院提起诉讼。

《旅游法》第几十三条规定:"消费者协会、旅游投诉受理机构和有关调解组织在双方 自愿的基础上,依法对旅游者与旅游经营者之间的纠纷进行调解。"



与由悲剧的直播知图权相关的检查者义务是

- A PUBLICATION OF THE STATE OF T
- B. 提供自己达入等的适应信息。 不得作为的或者引入设备的宣传
- C 标明广文件台 \$ 身化 科带地址 避免方式等 2 多信息
- D. 抗神点的特.下点的听名单程



模拟法庭

张某等 20 人诉高峰国际旅行社擅自增加自费项目案

安特悠春

2012年 11月 18 日年早 27 人》加了高至阳。徐行小自0首 新、马 本及中国共 第、合同《订后即使《与定集》 支属了[1字 加行》、1 。 专目录记。推进《日星、东边在工后、各国的接行》等人。《诗歌》(人 1000 元音》) 日期 由 并至 台京 充售人协交 1 500 元号引交区 第一章 (15 6) 元号 (

故无法退还每人 1 000 元。 本案中诉讼角色

原告: 张某等 20 人 被告: 高峰国际旅行社

庭审图示



法官

原告诉称 1: 旅游合同合法 有效……

原告诉称 2: 被告擅自增加自 费项目属于违约行为

息告诉称 3: 泰国地接补推销 自费项目, 般告旅行补领从未及时 1.11



被告辩称 1: 增加自费项目不包含 在临行前收取的每人 1 500 元的自费项 目费用之中~~~

被告辩称 2: 泰国地接有组织的夜 间自费项目是游客自愿参加的。

被告辩称 3: 原告交纳的 1000 元自 费项目费用是由泰国地接补收取的 ……





序告诉称:1 旅产公园合法有效、原告已经定约支纳了国际和每人:1 500 元自要项目要 用,被告应当依照合同履行义务。 whi.

停告诉制 2 报告时间。"信何基项目"于时约行力。广告承担违约条任

居售海豚3 寿国地域在导等5 了 * 细轴自获项目 4 走 至面每人所交 1 500 元星 用手补头款 "而被告旅行在通信并未及3件上,认同春天地接往与养巧立名目,增收自 费项目费用。

原告诉称 4: 银还加收的自费项目费用每人 1000 元。

被告辩称 1 增加自并项目 1 与合在每人 1 500 电的自要项目费用之中 临行前收取的 每人 1 500 元是境外自天参加自建项目的费用。 泰国的核正组织并另行收取费用针对的是夜 间自费项目。

被告辩称 2: 泰国地接社组织的夜间自费项目是游客自愿参加的

被告辩符 3 原告交纳的 1 000 元自建项目要用是由春用地接往收取的,不是由被告收 取的。

被告辩称 4 原告已经参加增加 1 000 元自费项目费用所包括的全部活动、即 1 000 元 自费项目费用已经发生, 故无法退还每人 1000 元。

法院审理查明

2012年 11 月原告张某等 20 人参加了被告高峰国际旅行社组织的新一马、泰及中国基澳

- 游。合同签订后的基础约定足额交纳了国际和每人 1.500 元自要项目费用。但是、到达泰国
- 后,泰国地接往导游强迫原告张某等 20 人参加额外的自费项目,又收取每人 1 000 元自费项

法院裁判理由

- (1)原、被告之间的旅游服务合同成立、有效。
- 原 被告令订了出路标评合同 停告件等的定是需交项团款和每人 1 500 元自费项目费用,排售债券依付任的证券 标准 有符合国家法律 法现的规定 几当按贴合同约定的内容和标准为旅游者提供相应服务。
 - (2)旅游消费者专有自主选择权和公平交易权。

根据。向对者权益水积去。3.几个的权定。自是多多有的主选择商品或者服务的权利。 该权力的结合或者可以自由对等。3.前5.前5.之者解释的""。可以由于共产与支充者不购是 任何一件"而"是支持者与接受时间。""。2. 使用"自然者权益保护去"第十分的权定。 通常者以上之处的权利。不管理理对关系的"1.1之"。1.为

- (3)导游强迫旅游者参加合同约定外的项目、属于违约行为。
- - (4) 增外地接社及其导游的行为应当由组团社来承担。

法院判决

高峰国际旅行社与投诉者协商经典经常会会问题 并严肃处理领队 经调查并召集旅行 社与旅游者进行调解、旅行社与投诉者达成了和解协议。

(1)旅行社一次性补偿每位投诉者 400 元, 20 人共计 8 000 元。

(2)诉讼费用由被告方承担。

(案例来源: http://www.shangxueba.com/ask/6626214.html, 2018-10-9)

本意小结

通过本章的学习,熟悉我国《消费者权益保护法》和《旅游法》的相关规定,具体掌握《消费者权益保护法》相关法律知识,如消费者权益保护法的适用范围、消费者的权利和经营者的义务、经营者的法律责任及承担方式和范围、消费者权益保护的途径。消费者 权益保护法》的相关规定,并结合《旅游法》《旅行社条例》及《导游人员管理条例》,辨析旅游活动中旅游消费者权益侵害行为及其责任承担问题,屋清纠纷类型及其损害赔偿范围,掌握损害赔偿的订算方法、掌握包售赔偿的适用范围,最终合理、合法解决旅游侵权到外,最大限度维护消费者合法权益。



羊缝术语

消费者权益 安全保障权 商业款许 惩罚性赔偿

1. 名词解释

- (5) 真情知悉权
- 2. 简答题
- (1) 消费者的权利包括哪些?
- (2) 经营者的义务包括哪些?
- 3. 思考思

4. 实训题

- (1)"双十一 多约节时, 王小娟在星大寺(中中)是上看到一双扇眼鞋, 读式新榜, 价格 也根據在 王小娟中不析综合主义是 并支付了等。 寄车等后 王小娟中得这双高跟鞋 基本款式新榜, 归颜色中间 吴上的图片出入很大 于是被联系网内信主, 要求退货, 开户中 承担来往的运费, 归疆到店主的拒绝。
 - 」室6.未停 nttp wenku baidu com zew 94440f40bed5b9f3f90f1c9a.ntm 、2018-10-9) 问题
 - 1 什么是消费者反悔权?《消费者权益保护法》对此有何规定?
 - 2 网购商品无因银货的银货费用由谁承担?
 - · 依据 自要者权益以护士 和中国:商品不适用无因退货制度?
 - 2. 游客就草在游乐场所的草大型煤牙设备上游玩,因煤压设备的零件出现功能性障碍

章传未原: http://china.findlaw.cn.shuofa.shuofadeta 280.htm. 2018 10.9.)

问题

- 1 游客张某的损害依法应当由谁承担? 为什么?
- 2 游乐场所侵害了消费者的什么权利?
- 3 游客张某是否可以要求惩罚性赔偿?

14

旅游纠纷解决法律法规制度

知识要点	掌握程度	相关無识
		2000
,		1
	-	100
	14-	,旅游投诉解决的程序流程
s , ,	-	公解决的旅游纠纷性项,

技能要点	能力要求	应用方向
1. 解决旅游纠纷的各种方式	掌握	寻找合适的旅游纠纷解决方式
2. 旅游纠纷的投诉调解	掌握	旅游纠纷的行政处理
3 旅游年纷的诉讼解决	学握	索赔



塞情简介

算例末 身 http://travelibrity.com/20120309/116107/shtmi./2018-10-9/

'问题

- 1 丁草申請食売油仲裁る裁決料の是否有合法体据2 为什么2
- 2 如果対中共制大不服 J.い時申さい制 いし、句法時起诉B32
- (3)对于仲裁委的裁决,如一方不履行该怎么办?

案例评析

- 1 丁星电话中概看台 EP 以至 理由 证用中央的证据学生 必须是些的双方与事人 该破净核合为 这种。""专证力"与中心。即使《辛芳·东 种类的人类的数 联闭有利的表 生的 也可有理,发手后 在土。中 丁星生命至,一"你去,你去看回中看他教学教、即双 方已有种状态等 所以,当发生死命后,丁星与由。""在大学
- 2.1 不可以,因为把握一年代人民中机力就改成。 以"一样"中地去的,他就穿在一枚 终后制度。在他先线中作业以后一片形式下流。 "三一"中海中心的人生的人民艺们是谁
- 3. 方率4/7 2 方式申记人区 括广 车执行 华纳 中代表 方当市人不同 17种花状产的 另一方当中人可以依留民事诉记法的看关规定的人民法院申请执行 安申请 的人民法院应当执行。

14.1 旅游纠纷及其解决概述

旅游纠纷,简言之,即在旅游活动中旅游法律关系主体之间发生的各种争议、矛盾和冲突。本章所界定的旅游纠纷仅指旅游者和旅游经营者之间发生的与旅游活动有关的民事纠纷,上要包括合同纠纷或侵权纠纷。对于旅游纠纷的解决、《旅游法》的规定主要有自行协商和解、旅游投诉、调解、仲裁、民事诉讼等方式。旅游投诉和民事诉讼方式是旅游者遗决的依据。《旅游法》《民事诉讼法》等将作为旅游纠纷投诉解决的依据。《旅游法》《民事诉讼法》《民法通则》《合同法》《侵权责任法》及《最高人民法统》等并重理旅游纠纷案件适用法律者于问题的规定》等将作为旅游纠纷诉讼解决的依据。

14.1.1 旅游纠纷的概念、特征及性质

1. 泛义旅游纠纷的概念

在人类社会生产和活动中,总是要产生各种各样的人际交往和社会关系,这就难免发

生一些矛盾、摩擦和冲突,即纠纷。纠纷不仅是一种行为,而且是一种普遍存在的社会 现象。

同样道理,人们在参加旅游活动中,相互之间难免会因旅游活动而发生一些矛盾争议 和冲突,即泛义的旅游纠纷。旅游纠纷泛指在旅游过程中,旅游关系的当事人所发生的矛 盾和冲突。

在社会学的意义上,纠纷是一个涵盖了法律纠纷在内的广泛意义上的概念。它可分为 法律纠纷和非法律纠纷。法律纠纷适用法律规范来调整解决,而非法律纠纷适用其他社会 规范如道德规范或风俗习惯来调整解决。

2. 广义旅游纠纷和狭义旅游纠纷的概念、特征及性质

广义的旅游纠纷和狭义的旅游纠纷是从泛义的旅游纠纷概念中析出的,仅指法律性质的纠纷。

广义的旅游纠纷包括在旅游者与旅游经营主体之间发生的纠纷,旅游经营主体相互之间发生的纠纷,旅游者、旅游经营主体与旅游行政管理者之间发生的纠纷等。这些纠纷的性质,前两者属于民事纠纷,后者属于行政管理纠纷。

旅游民事纠纷和旅游行政管理纠纷的特点和性质均不相同。

旅游民事纠纷的特点,纠纷发生存法律地位平等的民事主体之间,产生的原因多为合同违约、合同不能(或不完全)履行或民事侵权等,因此属于私法范畴性质的纠纷。

旅游行政管理纠纷的特点: 纠纷发生在法律地位不平等的行政关系主体之间,即旅游 行政管理者与被管理者之间,产生的原因多为具体行政行为不当或违法导致对被管理者合 法权益的侵害而产生纠纷,因此属于公法范畴性质的纠纷。

狹义的旅游纠纷是指旅游者与旅游经营下体之间因旅游发生的民事纠纷(主要是合同纠纷或侵权纠纷)。这是我国现行法规定的旅游纠纷概念,也可称为法定旅游纠纷概念。

14.1.2 旅游纠纷解决的概念和意义

1. 旅游纠纷解决的概念

纠纷是人类社会的一种基本活动,也是普遍存在的社会现象。有纠纷产生,必然就有 纠纷解决的途径和方法产生,也就有纠纷解决机制的构建要求。20世纪后半叶以来,纠纷 解决研究迅速发展起来,已成为理论界和实践领域共同关注的重要课题。

所谓纠纷解决,是指在纠纷发生后,特定的解纷上体依据一定的规则和手段,消除冲突状态、对据害进行救济、恢复秩序的活动。管者认为,其中解决纠纷的上体限可以是纠纷当事者本人(如自行协商和解),也可以是纠纷当事者以外中立的第三方(组织、机构或个人)参与或主棒到阶解决(如调解、仲裁、投诉、审判)。

因此, 笔者认为, 所谓旅游纠纷解决, 是指在旅游纠纷发生后, 由旅游纠纷当事人本人或第三方依据一定规则和手段来消除旅游纠纷的冲突状态, 对受到损害的合法权利进行数济, 对利益纷争进行消解平复, 从而恢复正常旅游社会关系和秩序的活动。

2. 旅游纠纷解决的意义

旅游纠纷的稳妥解决将对旅游活动的各方参与者和整个社会的良性运转都有重大意义。

- (1)从个体角度看,旅游纠纷的解决,将有利于保护旅游活动各方参与者的合法权益, 使发生的损害和损失得到赔偿或补偿,使权利纷争得以平息,权利归属得以保障,对缓解 旅游活动的各方参与者之间的矛盾对立,平复不满情绪意义重大。
- (2) 从社会角度看, 旅游纠纷的解决, 将有利于被破坏了的旅游社会关系和秩序的重新协调、恢复。由于旅游纠纷的发生使原有的与旅游有关的社会关系格局被打破, 与旅游

有关的社会秩序和市场秩序被动握,因此旅游纠纷的妥善解决将有助于重新协调旅游社会 关系,有利于重新恢复和维护山常的旅游秩序,促进旅游业的健康发展,对重构社会和谐 意义重大。

14.1.3 旅游纠纷解决方式概述

在旅游纠纷发生后,旅游者可寻求通过适当的途径和方式解决旅游纷争,维护自己的 合法权益。根据我国相关法律法规规定,旅游纠纷解决的方式有自行协商和解、调解、仲 裁、旅游投诉、民事诉讼。

按照解决纠纷的力量来源来划分,这些不同的方式可分为私力救济方式 自行协商和解,社会救济方式 (民间)调解、仲裁,公力救济方式 旅游投诉、民事诉讼。

按照解决纠纷的诉讼规范来划分,这些不同的方式可分为非诉讼方式和诉讼方式。非诉讼方式 白行协商和解,调解(民间调解、仲裁调解、投诉调解),仲裁,旅游投诉;诉讼方式——民事诉讼(包括诉讼调解)。

1. 自行协商和解

自行协商和解是解决旅游纠纷的一种简便快捷、较有效的方法,是一种自力救济或私 力救济的方式。

所謂自行协商和解,是指旅游纠纷的当事人在自愿半等互谅的基础上,依据法律规定、 政策或合同条款,直接减纷争进行面对面的交涉、谈判、磋商,最终达成和解协议解决纠 纷的活动。

1)自行协商和解方式的特点

- (1) 一般没有第三方介入纠纷解决,主要依靠纠纷双方自行解决,属于典型的私力救济,即民间说的"私子",因此又称"自行和解",即具有自治性。
- (2)自行协商解决纠纷的过程,无严格程序规范要求,程序过程的进行有一定的随意性,如纠纷解决时间地点等不固定、无限制,均由双方当事人自行协商,只要有利于纠纷解决就行,即自主性较强。
- (3)自行协商解决纠纷的结果标志是达成和解协议。和解协议的执行(或规行)并无法 律强制效力,只是道义上要求纠纷当事人双方应当认真、完全地履行和解协议。如一方级 约,协商结果就无法实现,也不能向司法机关申请协议的强制执行,纠纷当事人只能放弃, 而选择其他纠纷解决方式,即结果无强制性。
- (4) 所沙纠纷一般为标的不大、案情较简单、利益纷争不是太激烈的案件,采用自行 协商解决效果较好、较明显。一般来讲,如果所涉纠纷标的较大,双方当事人对纠纷的分 歧较严重,又无法互谅互计的,采用自行协商解决效果不住,即有一定的局限性。
- (5) 自行协商解决纠纷并不是其他纠纷解决方式的前置程序。因此,它在整个旅游纠纷解决系统中不具有前置性,只具有选择性,即由纠纷当事人自由选择决定是否采用此种纠纷解决方式,即具有可选择性。

2) 自行协商解决纠纷的原则

- (1) 自愿原则。它指只有纠纷当事人双方均基于双方的个人自愿选择自行协商方式解 次纠纷。而非出于强迫、才可能启动自行协商方式解决纠纷。如果只有一方愿意。另一方 不愿意。则不可能进行纠纷的协商和解。在达成和解协议时,也必须是尊重双方自愿的真 实意思表示才可达成和解协议,不能过于勉强,更不能胁迫。
- (2) 平等互利原则。自行协商解决纠纷的当事人双方,在纠纷解决的过程中法律地位平等。双方应本省互谅互让的精神,彼此尊重,互利友好协商,在充分沟通协商、平衡利益、真实意思表达、协商一致的基础上达成和解协议,即遵循平等互利原则。任何

- 方不可采用欺诈、胁迫、诱骗的方式强迫对方接受自己的条件和要求,否则就违背了 平等互利原则。当然, 议并不是说协商的结果要绝对公平。如一方谦让损失掉一些利 益,而另一方多得一些利益,但如果是双方的真实意思表示。则认为符合平等互利原则 要求。

(3) 合法原则。它指旅游纠纷双方当事人通过自行协商达成的和解协议,必须符合国 家法律、政策的有关规定精神。并且不可指害国家利益、集体利益和他人的合法利益。也 不能违背社会的公序良俗,否则和解协议无效。



2. 调解

调解是一种非诉讼纠纷解决方式。作为一种制度已有悠久历史。当今也为 世界各国广泛应用。所谓调解,是指在第一方主持下,依据法律法规、社会公 序总俗对纠纷双方进行劝说、斡旋、帮助其沟通交流。促使他们相互谅解、进 行协商自愿达成协议,从而消除纷争解决争议的活动。

1) 调解的特征

- (1) 调解以当事人自愿为前提。调解是一种非强制性的纠纷解决方式,是一种在当事 人愿意自主协商基础上进行的纠纷解决活动。调解人的积极影响和和解促成也只能通过当 事人的自愿接受才起作用,因此调解以自愿为其根本属性。
- (2) 调解是在中立第三方参与下进行的。争执双方是当事人,调解人是第三方,可由 国家和关、社会组织、专门机构或个人扣任,在遗解中应保持中立地位,不是争议任何一 方的代言人。
- (3) 调解应具有合法性。调解应以合法和不违反公序良俗为原则,当事人可以进行较 大的自主处分, 但不能违反法律的强制性规定和禁止性规定。
- (4) 遗解协议本身不具有国家强制性。当事人双方通过遗解法成的遗解协议是当事人 自治性权利处分行为,不具有国家强制性,但其效力仍然能够得到法律保证。

2)调解的基本形式

当今世界调解形式客样, 现主要介绍3种基本形式。

- (1) 民间组织调解。其包括民间自发成立的,或者由政府或罚法机关组织或援助的调 解组织机构,如人民调解委员会,广泛应用土我国城乡基层社区。旅游纠纷可尝试适用人 民调解委员会调解解决。
- (2) 行政机关调解。其包括行政机关在日常管理或指导工作中的纠纷解决和为解决特 贵纠纷所设的专门性纠纷解决机构,如旅游投诉处理机构(专门性的)对旅游投诉的处理多 实行调解制度。
- (3) 法院调解。我国民事诉讼制度中明确规定了法院调解、又称诉讼内调解。《民事诉 论法》明确规定判决前是能够调解的、调解不成的、应当及时判决。当事人双方对调解内 容作出认可的, 并经法院确认的, 调解协议一经生效, 既不允许反悔, 也不允许就同一诉 讼标的再向法院起诉或上诉,而且与法院生效判决具有同等法律效力。旅游纠纷可适用法 院调解解决。

3. 仲裁

最初的仲裁是社会力量介入纠纷的解决,是一种民间性质的解决纠纷的占老方法。然 而, 当今世界大多数国家已将其上升为解决各类纠纷的一种法律手段。我国于 1995年9月1日起施行《仲裁法》,标志着我国的仲裁法律制度的正式确立。



【拓展初析】

所谓仲裁, 是指纠纷双方当事人在纠纷发生前或发生后认成自愿提交仲裁 的合意(协议),将纠纷提交给双方共同选定的中立的第三方(仲裁机构)进

行裁决、当第三方仲裁时,应当根据事实,符合法律规定,公平、合理地解决纠纷。

根据所裁决纠纷的法律性质的不同, 仲裁分为商事仲裁、劳动仲裁、海事仲裁等。我 国民商合 , 族义的旅游纠纷属民商事纠纷, 因此本章介绍的仲裁仅指(民)商事仲裁, 可 适用旅游纠纷解决。 我国的《仲裁法》属了(民)商事仲裁, 解决平等主体之间的公民、法 人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷。

1) 仲裁的特点

- (1) 仲裁的合意性,通过仲裁方式裁决纠纷的前提条件,必须是纠纷双方当事人达成 仲裁合意,这种合意具体表现为合同中订立的仲裁条款,或以其他书面形式达成的请求仲 裁的两以。仲裁防以的达成,既可在纠纷发生前,也可在纠纷发生后。无仲裁协议,只有 一方申请仲裁,另一方不申请的,不能启动仲裁解决纠纷。仲裁协议独立存在,即或原合 同无效,也不影响仲裁协议条款的效力。在答订旅游合同时可订立仲裁条款。
- (2) 仲裁的简便快捷性。仲裁方式裁決纠纷,相对于诉讼方式解决纠纷来讲,程序更简便,效率更高。如仲裁实行一裁终局制、没有上诉程序,仲裁裁决一经作出即发生法律效力。当事人不得就同一纠纷再决申请仲裁或者向人民法院起诉。仲裁的裁决期限较知。仲裁可经当事人协议不开庭审理,而进行书面审理。书面审理将节约审理时间,从而提高仲裁效率等。可见,相对于诉讼,仲裁更快捷、便利。因此、仲裁的快捷、便利性满足了人们快节奏的生活方式,适应了旅游纠纷的特点,有利于修复因纠纷破坏的旅游社会关系和秩序、使具能尽快重新趋于稳定和正常。
- (3) 仲裁的中立性。选择仲裁裁决纠纷。一方面是基于当事人的合意,这意味着纠纷 裁决者的仲裁权来源于纠纷双方当事人的授权。这自然敦促裁决者应保持中立地位公正裁 决。向不能偏袒任何一方;另一方面,仲裁机构之间不实无级别管辖和地域管辖。各仲裁 机构之间彼此互不隶属。另外,仲裁机构独立于行政机关。与行政机关没有隶属关系,这 保证了仲裁机构在仲裁体御架构中的中立地位。因此,仲裁机构这种中立的地位保障了约 纷解决过程的中立化。2
- (4) 仲裁的专业性。我国《仲裁法》规定了仲裁委员会的主任、副主任和委员应当由法律、经济贸易专家(以下统称专家)和有实际广告经验的人担任、专家在仲裁委员会的组成人员中不得少于 2/3,即仲裁强调专业化。相对于诉讼、这是仲裁的突出特点。因仲裁强诱的创粉属于民事、商事纠纷,其纠纷或争议所涉问题常常专业性很强。故纠纷的解决除了涉及法律知识外,还涉及各专业领域的专业知识和技术问题,这就要求仲裁人员既要精通法律知识,又要具备各种专业知识、以保证纠纷的专业化处理。因此,由具有专业知识的人担任仲裁员裁决纠纷,以纠纷处理的专业化来保证纠纷处理的及时性、公正性和合理性。
 - (5) 仲裁裁决具有强制性。仲裁裁决 经作出即产生法律效力,对于生效的仲裁裁决, 当事人应当服行。如果 - 方当事人不履行,另一方可以向人民法院申请强制执行。由于仲 裁机构属了民间性质的组织,因此不具有国家强制的职能,当负有,分务的一方当事人拒不 履行义务时,另一方当事人可借助国家的司法力量强制其履行义务,从而保证生效仲裁裁 法内容的实现,也即仲裁裁法借助国家的司法力量而具有了强制执行的效力。

2) 仲裁解决纠纷的原则

(1) 自愿原则。自愿原则是仲裁制度中的最基本原则,是仲裁制度区别于民事诉讼制度的标志,反映了仲裁制度的基本特点。自愿即依据自身愿望去做而不强迫。

自愿原则在仲裁制度中的具体表现如下。

一是采用仲裁方式解决纠纷必须基丁纠纷双方当事人共同的自愿选择。

我国《仲裁法》规定, 当事人采用仲裁方式解决纠纷, 应当双方自愿, 达成仲裁协议。

没有仲裁协议, 一方申请仲裁的, 仲裁委员会不予受理。

二是裁决纠纷的仲裁机构由双方当事人协商选定。

我国的仲裁机构独立于行政机关,不按地域划分,各仲裁机构之间不存在级别管辖和 地域管辖。简言之,仲裁机构版不隶属于行政机关,相互之间也不隶属。纠纷双方当事人 选择向哪个仲裁机构申请仲裁,完全取决于双方当事人的自由意志,由双方当事人自行协 商选择决定。例如,双方自行协商选择成都市仲裁委员会或绵阳市仲裁委员会来裁决纠纷。

三是仲裁庭的组成形式和仲裁员的选定可由双方当事人自主确定。

我国《仲裁法》 规定、当事人约定由 :名仲裁员组成仲裁庭,各自选定或各自委托仲 裁委员会主任指定 · 名仲裁员,第 · 名仲裁员由当事人共同选定或共同委托仲裁委员会主 任指定。

当事人约定由一名仲裁员成立仲裁庭的,应当由当事人共同选定或共同委托仲裁委员会主任指定仲裁员。

(2) 仲裁独立原则。我国《仲裁法》规定,仲裁依法独立进行,不受行政机关、社会团体和个人的干涉。仲裁独立原则包含了两层含义。

·是仲裁独立于行政机关。我国的仲裁机构依法按照规定由市人民政府组织有关部门 和商会统·组建,但不是国家行政机构的一个眼能部门,它独立于行政,不受行政干预。

. 是仲裁权的独立行使。当仲裁庭对案件进行审理裁决时,按照我国《仲裁法》的观定、裁决应当按照多数仲裁员的意见作品。少数仲裁员的示同意见可以记入管录。仲裁庭不能形成多数意见时,裁决应当按照首席仲裁员的意见作出。这表明仲裁庭和仲裁员的仲裁活动是独立进行的,仲裁权是独立行使的。不要仲裁委员会的领导和干预。

(3) 辩论原则。我国《种裁法》第四十七条规定;"当事人在种裁过程中有权进行辩论……"所谓辩论原则,是指从方当事人在种裁庭的主持下,或种裁争议事项各自陈述自己的上张和根据,相互进行辩驳,以维护自己的合法权益。

在仲裁活动中,通过辩论使仲裁庭查明事实,分清责任,确认双方当事人之间的权利 义务关系,从而使纠纷得到公平合理的裁决。

当事人辩论则可采用;1头形式,也可采用转而形式。口头形式即双方当事人在开庭 宜理时直接而对而进行辅爱;书面形式即当事人通过申请书、答辩书及有关的证据材料 对自己的主张、事实和理由等进行辩论,以征得仲裁庭的赞同。辩论原则贯穿于仲裁程 序全过程,对仲裁活动的公平、合理进行,保障当事人纠纷的公平合理解决有着十分重要的作用。

(4) 一歲終局原则。我國《仲裁法》第九条第一款规定:"仲裁实行一裁終局的制度。 裁决作出后。当事人就同一纯扬冉申请仲裁或者向人民法院起诉的。仲裁委员会或者人民 法院不予受理。"也就是说,案件经过仲裁规构受理开经仲裁庭开庭审理后,一经仲裁庭作 出裁决该被决就发生法律效力。当事人应当履行裁决。如果 方当事人不履行。另一方当 事人可以依照民事诉讼法的有关规定向人民法院申请执行。受申请的人民法院应当执行。

4. 旅游投诉

旅游投诉是国家行政权力(公权力)介入旅游纠纷解决的一种方式。

所谓旅游投诉,是指旅游投诉处理机构接受旅游者的投诉申请,处理旅游者与旅游经 营者之间发生的民事争议的一种纠纷解决活动。

其中,旅游投诉处理机构是旅游行政管理部门、旅游质量监督管理机构或旅游执法机构的统称。投诉申请的方式既可以是书面形式,也可以是口头形式。

通过旅游投诉方式解决纠纷,是借助国家力量进行旅游纠纷的解决,国家行政力量的

介入将有助于纠纷解决的及时性和有效性,从而使旅游者的合法权益得到较充分的维护和 保險。

(上部分内容的详细论述, 见 14.2 旅游纠纷的投诉解决)

5. 民事诉讼

民事诉讼解决旅游纠纷是国家司法权力(公权力)介入旅游纠纷解决的 种方式。



【拓展文本

民事诉讼程序解决的旅游纠纷是指在旅游者和旅游经营主体之间因旅游发生的合同纠纷或侵权纠纷。

其中,旅游经营上体包括旅游经营者、旅游辅助服务者、景点经营者。纠纷性质属于 民事纠纷,具体包括合同纠纷和侵权纠纷。

民事诉讼是最规范、最正式、最有效的纠纷解决方式,纠纷解决的结果(裁判)有国家强制力做保障,如一方当事人不执行裁判,则另一方当事人可申请法院强制执行。当然,通过诉讼解决纠纷成本较高。但旅游者合法权益将得到充分的保障。

(此部分内容的详细论述,见143旅游纠纷的诉讼解决)



重要法条提示

2. (2.1) (2.1

14.2 旅游纠纷的投诉解决

在众多旅游纠纷解决方式中,旅游投诉是一种较好的旅游纠纷解决方式。它通过旅游 行政管理部门、旅游质量监督管理机构或者旅游执法机构(统称为"旅游投诉处理机构"), 对双方发生的旅游民事争议纠纷进行处理。在遵循白愿、合法的原则基础上适用调解制度, 并被阻旅游投诉的相关和序流程解决组份。

14.2.1 旅游纠纷的投诉解决依据和方式

1. 旅游纠纷的投诉解决依据

旅游纠纷的投诉解决依据包括《旅游法》和《旅游投诉处理办法》。《旅游投诉处理办法》是依据《消费者权益保护法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》和《中国公民山国旅游管理办法》等法律、法规制定的,其目的是维护旅游者和旅游经营者的合法权益、公正处理旅游投诉纠纷。

在《旅游投诉处理办法》中明确界定了旅游投诉的概念。所谓旅游投诉,是指旅游者 认为旅游经营者损害其合法权益,请求旅游投诉处理机构,对双方发生的民事争议进行处 理的行为。



□ 资料卡

旅游民事争议举使。用团、强行险增。约至等与数益客人身伤害或死亡、擅自取消旅游 行程和富卢。造成资务行李均品丢失或根体的。 旅游服务价值不符等 根据上述关于旅游投诉的界定,可以对旅游纠纷的投诉解决概念下个定义,即指在旅游者与旅游经営者(或其从业人员)之间因旅游活动发生的民事性质的旅游纠纷,可以通过旅游投诉的方式,请求旅游投诉处理机构给予解决的一种活动。它是行政权力介入部分旅游民事纠纷解决的一种方式。

2. 旅游纠纷的投诉解决方式

根据《旅游投诉处理办法》, 旅游投诉处理机构处理旅游投诉, 实行投诉调解为主, 投 诉和解为补充的方式。旅游投诉处理机构应在查明事实的基础上, 遵循白愿、合法原则进 行调解, 促使投诉人与被投诉人相互谅解, 达成协议。

14.2.2 旅游纠纷的具体投诉解决

1. 投诉解决的旅游纠纷当事人范围和纠纷性质

1) 旅游纠纷当事人范围

采用投诉方式解决的旅游纠纷当事人范围, 仅限于旅游者与旅游经营者(或其从业人员)之间产生的旅游民事争议, 不包括旅游经营者相互之间的纠纷和旅游者、旅游经营者与旅游行政管理者之间的纠纷。

2) 旅游纠纷性质

投诉的旅游纠纷性质属于民事纠纷、主要是合同纠纷和侵权纠纷。

第一类是旅游者与旅游经营者之间的旅游合同纠纷,包括违反合同约定,因不可抗力、意 外事数数使旅游合同不能观有或者不能完全履行等而发生争议的纠纷。第二类是旅游者与旅游 经营者之间的侵权纠纷,包括因旅游经营的责任效使旅游者人身权利、财产权益受到损害的 纠纷。第二类是比他旅游区事组纷,即其他损害旅游者合头及荷的纠纷,这是一个明底条款。

根据有关规定、投诉者可对下列行为进行投诉。

- (1) 认为旅游经营者不履行合同或协议的。
- (2) 认为旅游经营者没有提供价质相符的旅游服务的。
- (3) 认为旅游经营者故意或过失造成投诉者行李物品破损或丢失的。
- (4) 认为旅游经营者故意或过失造成投诉者人身伤害的。
- (5) 认为旅游经营者欺诈投诉者,损害投诉者利益的。
- (6) 旅游经营者职工私自收受回扣和索要小费的。
- (7) 旅行社破产造成旅游者预交旅行费损失,以及其他损害投诉者利益的情形。
- (8) 其他损害旅游者合法权益的。

凡在我国境内旅游活动中发生的以上各类损害行为之一的,投诉者可以向旅游投诉处理机构投诉。

2. 投诉关系主体和投诉条件

1)投诉关系主体

投诉关系主体包括投诉人、被投诉人、投诉关系第三方。

当旅游者将旅游纳约通过投诉方式提起后,旅游投诉处理程序启动,则旅游纠纷双方 等事人进入旅游纠纷投诉处理程序。纠纷双方和纠纷处理者(第三方)构成投诉关系,即旅 游者成为投诉人,旅游经管者(或其从业人员)成为被投诉人,纠纷的处理者成为投诉关系 第三方,即旅游投诉处理机构及工作人员,其工作人员被称为投诉处理人员。

需注意:投诉人必须与投诉事项有直接利害关系,只有这样才有旅游投诉资格。与投诉事项无利害关系或只有间接利害关系的人,无旅游投诉资格。

投诉人、被投诉人和投诉关系第三方的关系如图 14.1 所示。



图 14.1 投诉人、被投诉人和投诉关系第三方的关系

2)投诉条件

- (1) 投诉者是与本案有直接利害关系的旅游者。
- (2) 有明确的被投诉者(即旅游经营者或其从业人员)。
- (3) 有具体的投诉请求和事实根据。

3. 投诉管辖

旅游投诉管辖是指各级旅游投诉处理机构和回级旅游投诉处理机构, 在受理旅游投诉 案件时的分工和权限划分,以属地管辖为主, 特殊管辖为辅。

- (1) 旅游合同签订地或被投诉人所在地管辖。旅游投诉由旅游合同签订地或者被投诉人所在地县级以上地方旅游投诉处理机构管辖。
- (2) 横害行为发生地管辖。需要立即制止、纠正被投诉人的损害行为的,应当由损害 行为发生地旅游投诉处理机构管辖。
 - (3) 级别管辖。上级旅游投诉处理机构有权处理下级旅游投诉处理机构管辖的投诉案件。
- (4) 协商管辖和指定管辖。当发生管辖争议时,同级旅游投诉处理机构可以协商确定 管辖,或报请其同上级旅游投诉处理机构指定管辖。



基市山口司音乐旅行社被抄诉案

塞情简介

被投诉单位: 某市中国青年旅行社。

投诉内容: 导游问题。

投诉事由 旅游者参加某市中国青年旅行社组织的九寒的 差龙四日游,由于没有购物、遭导游百般刁难。

北西 1程 与改善资投诉后 星市等将执法大队按导等通知旅行社、告知其被投诉事由。 并就工。向旅行社和号等进行了强查。所查复近号等准定为张章者进行了刁难。在批评教育 下,导游认识到错误,向旅游者道数并进行了一定的经济赔偿。

(案例来源: http://cd96527.cdta.gov.cn/show-26-880-1.html, 2018-10-9)

案例评析

、本名的首樣依据。旅游投诉处理力法。第三条的项定确定直线地力成都市。旅游投 ,位理机构是最影响旅游机会大师。 行合。旅游投诉处理方法。但实规定。 显然风旅游者 不购物商币银刁难。 重于。能等较远处理力法。第一条等三款规定。 即属于其他疾病旅游者 合法权益的行为,理应向旅游者道歉并给予一定经济赔偿。



投诉时效: 当事人向统游投诉处理机构请求保护合注权益的投诉时效期间为 90 日 也 就是说。超过旅游合同结束之日,5 天的旅游投诉案件不予受理

4. 投诉解决的程序流程

1) 调解的程序流程

第一步, 递交投诉状或其他材料, 或口头投诉。

投诉人向旅游投诉处理机构递交投诉状,或其他书面投诉材料(如投诉信件、传真件、 转办件、网上投诉件等)或口头(电话)投诉,但应制作笔录。

第二步: 受理审查。

旅游投诉处理机构对投诉人递交的投诉状进行受理审查,然后作出是否受理的处理。 处理分为3种结果;①予以受理;②不予受理;③转办。



成都市中国青年旅行社园"用团"被投诉案

案情简介

被拦坑单位 成都击中国占年统行社

杨俊内第一"用十二元"

投诉 制制 (陈文老)加点各种中国占年统行社组制的 广安 华华... 日东 出国商品 特定国旗 9-246 元美信先后,在 (1/2至广安阳,1567年3号为7等将者安排车辆前往华华... 造成游客滞留广安,被迫中止游程。

测的 14. 数处理。与立于多层内的。或指击的格功 无人以按程序面到的存在,告之口被投诉事情,依可证完正在在可复。指"你可定定定在经可点并从标为交流者。会有政执法总队进行了投诉。但一直是任何国际。 经营利品信息执法分别 计算 通过中,统备者管理广安的在人是成则的任何。这两一次在一大年间,一定在公司者由中间。"生你可任打成者由元大团的依何。"这两个中间。因为认为"及在我可是一致成利用等等性太大队的时间,我们依邻连续服务中心给予了成都市中国首单编行状经济转换

案例评析

成时能等达到服务中心应由给予成都市中国青年旅行社经济赔偿,成都市中国青年旅行社再给予旅游者赔偿。

第三步, 调解立案。

针对确定受理的案件, 旅游投诉处理机构决定立案调解, 填写《旅游投诉立案表》, 并 附有关投诉材料。

第四步: 送达立案通知和投诉状副本。

在受理投诉之日起5个工作日内,将《旅游投诉受理通知书》和投诉书副本送达被投诉人。对于事实清楚的,应当即时制止或纠正被投诉人损害行为的,可以不填写旅游投诉分案表和送达旅游投诉受理通知书,但应当对处理情况进行记录存档。

第五步:被投诉人书面答复(答辩)。

被投诉人应在接到通知之日起 10 日内作出书面答复,提出答辩的事实、理由和证据。 第六步,纠纷双方提供证据。

投诉人和被投诉人应当对自己的投诉或者答辩提供证据。

第七步, 审查证据。

旅游投诉处理机构应当对当事人双方提出的事实、理由和证据进行审查。

第八步: 旅游投诉处理机构自行调查、委托调查证据。

第九步:处理。

处理分为以下3种结果。

一是双方达成调解协议的,应当制作《旅游投诉调解书》, 载明投诉请求、查明的事实、 处理过程和调解结果,由当事人双方签字并加盖旅游投诉处理机关印章。

.是终止调解,制作《旅游投诉终止调解书》。或调解书生效后没有执行的,投诉人可向仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

三是在法定情形下,调解不成的,旅游投诉处理机构应当作出划拨旅行社员量保证金 赔偿的决定,或向旅游行政管理部门提出划拨旅行社质量保证金赔偿的建议。



金根 14.3

某旅行社遭投诉多次调解无效后转向诉讼案

案情简介

投诉事由 旅游者参加星统(公司中)的2月1日 7日苏古岛自由市 与完成总济投行 程作各从金石坝场运机 5年中主义 8世 旅游学公园 告担其中重美效 非论其实现 经过亏 旅行计的交叉 第十四年起或下决定 "尼秋将程全部取回 自行就近海决面时段落。 3自行尽块购买机票回国。

旅游者在无人气。的情况下自行了我住处及购买边程机要回国。回用后、旅游者与旅行 往协商费用的退除问题。双方在证案全式的问题上等了了下。故段近至战都并依靠执法大队

周查过程及处理。旅行行电对抗,此为停时扩充了管域过于目时扩充。时间式,但旅游者在手特的所得用的被告知此次等并在复合户加压和工管。将护理会切。在此次量数中,旅空公司护理力旅行和局机等中管证明。旅行计算也是是更多。 故實出 事故皇華 方的 失误遗成的,与公司无子。对张爷看护证信息可以第一方对公司的宣传为限,旅爷看店自行承担部分损失。 成都市城桥执法大队场上"产地桥利金或都一善善"任于院。一号中的费用后退一场。约105万元。的高价方案。经多次试解。双方仍然无法取得一致,故建议双方向人民法院起诉。

塞例评析

- 1 本電话用 施格投斥处理办法 第二十五条的规定,调解不成的、投诉人可向仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。
- 在"国际处理",其中 量为核。行在无法提供完足的证据证明是国际统计部时取消上客。 但是或旅游者提供的主要更加来看 此为报告。可以可以为责有事任 国际统计的扩展部时 取消上落 作成如何理论 我国现代设设有码确的规定 故成都市旅游执法大队建议双方通 过词法程序解决是证确的。

2) 自行和解的程序流程

在投诉处理的过程中,投诉人与被投诉人可以随时自行和解,和解的结果应当告知旅 游投诉处理机构。旅游投诉处理机构在核实后应当予以记录并由双方当事人、投诉处理人 显答名或盖章。



"房间退费"旅游组纷自行协商和解案

案情简介

被投票单位。四一面由制度行行

投诉内容:房间退费问:

技术书由 然格者。"四天不中国统行过程的 九基等差差效 5 日务"。在人任商店 时发现《司内有元》 罗马基定司 (0 等)。(1 等)。(2 年) 第二届后 (2 年) 2 年) 2 年 (2 年) 2 年 (2 年) 3 年 (2 年) 3 年 (3 年) 4 8 元 (4 日) 4 年 (4 年) 3 年 (4 年) 4 年 (4 年) 4

室例评析

- 1 | 称 前2454可通过2454双方自2156和智能。4 Ut2455在按照之前标准者和旅行社双方自25协作能求,但达成的第四字和解码以一方言类的心怀尽。惟下区等
- 2 口头协议较难证明担高文件。早晚长年 十多年原的者后非反刍 投诉到底都市旅游,从未大区 撑出追加过高18万元 国的时代的国际中心,与无连军的未为, 协议的执行主要还会没方的通信。加之礼解作及又为口头而往马生的 美难,近往时里为声实意思表示。所以,在旅游执法大队的协调下,旅行社只能商次随便旅游者180元。
- 6. 根据。6. 旅程设施处理原因 在提近处理证程中 如果接近人与被投近人自行和解。 那么和解的结果广与告知能等的原处理机构。6. 旅游投近处理机构在核实后广与予以记录并由 双方当事人、投近处理人员各名或盖定,从而可防止上述情况的发生

14.3 旅游纠纷的诉讼解决

旅游纠纷解决也可通过民事诉讼的方式进行。民事诉讼方式是最规范、最正式、最有效的纠纷解决方式。它有着严格的诉讼程序和证据制度,裁判结果也有国家强制力作保障。 所以、当事人也常选择民事诉讼方式来解决纠纷。而旅游纠纷的一个较突出的特点是常因 违约而导致侵权、即发生违约责任和侵权责任竞合的情况,当事人采用诉讼方式解决纠纷 时不得不而对案由的选择,是选择违约之诉还是侵权之诉,这一般从有利于原告方利益最 方化角度差量。

14.3.1 诉讼解决旅游纠纷的依据、概念和性质

旅游(民事) 纠纷可以通过民事诉讼的方式来解决。

1. 诉讼解决旅游纠纷的依据

诉讼解决旅游纠纷的依据有《旅游法》《民法通则》《合同法》《消费者权益保护法》《侵 权责任法》《民事诉讼法》及《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规 定》等。

2. 诉讼解决旅游纠纷的概念

我国通过民事诉讼方式解决的旅游纠纷有专门的界定。

按照《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律者于问题的规定》,旅游纠纷是指旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者之间因旅游发生的合同纠纷或侵权纠纷。旅游者作自行旅游过程中与旅游驻总营者因旅游发生的纠纷。参照适用本规定、这是关于旅游纠纷的法定定义。这是通过司法裁判解决的旅游纠纷范围,也限定了旅游纠纷解决的司法裁判权限,即超出比范围的旅游纠纷不由司法来裁决,而由其他解纷方式处理和解决。

3. 诉讼解决旅游纠纷的性质

根据《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》,通过民事诉讼解决的旅游纠纷性质属于民事纠纷,具体讲是因旅游发生的合同纠纷或侵权纠纷。

合同纠纷是指因合同的不、能》履行或不(能)完全履行而在合同双方当事人之间发生 的争议。如果合同的不履行或不完全履行是由于合同一方当事人的过精导致的,则属于合 问述约,涉及选约损害赔偿问题。如无过错(如不可抗力、意外事故)导致合同的不能履行 或不能完全履行,一般情况下,不适用违约损害赔偿原则。

在实践中,合同到底违约了还是未违约?应该赔偿还是不应该赔偿?这些常常发生争议,因此产生合同纠纷。

侵权纠纷是指行为人侵害他人人身权利、财产权益和其他合法权益而导致损害赔偿产生的纠纷。 - 般情况下, 侵权行为人 上观上有过错, 承担过错责任。谓之 - 般侵权责任。 但介法定情况下, 适用尤过错责任原则, 谓之特殊侵权责任。但允论 - 般侵权还是特殊侵权, 均涉及侵权损害赔偿问题。

在旅游活动中,常发生旅游合同纠纷和旅游侵权纠纷,解决纠纷时应遵循上述基本原理原则。而当违约责任和侵权责任竞合时,在诉讼选择案由时, 般从有利于原告利益最大化的角度选择适用违约之诉或侵权之诉。

14.3.2 旅游纠纷的诉讼解决概念及程序



1. 旅游纠纷诉讼解决的概念

旅游纠纷的诉讼解决是指在旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者及旅游 景点经营者之间因旅游活动发生的合同纠纷或侵权纠纷,可以通过民事诉讼的 方式,请求人民法院给予解决的一种活动。它是国家司法权力介入旅游民事纠 纷解决的一种方式。

2. 旅游纠纷诉讼解决的程序

旅游纠纷案件多为民事案件,适用民事诉讼程序解决,因此旅游纠纷的诉讼解决的程序如下。

1)旅游纠纷的诉讼主体

旅游纠纷的诉讼 上体有旅游者、旅游经营者、旅游辅助服务者、旅游景点经营者等。 其中,旅游者常常为原告,旅游经营者、旅游辅助服务者、旅游景点经营者等常常为 被告。

2)基本诉讼程序

(1)起诉。根据《民事诉讼法》的相关规定,起诉必须符合下列条件:①原告是与本案有直接利害关系的公民、法人和其他组织;②有明确的被告;③有具体的诉讼请求和事实、理由;①属于人民法院受理民事诉讼的范围和要诉人民法院管辖。

起诉应当向人民法院递交起诉状、并按照被告人数提出剧本。书写起诉状确有困难的,可以口头起诉,由人民法院记入笔录。并告知对方当事人。

当事人起诉到人民法院的民事纠纷,适宜调解的,先行调解,但当事人拒绝调解的 除外。

- (2)受理。根据《民事诉讼法》的相关规定,人民法院对符合《民事诉讼法》规定的起诉条件的案件必须受理。符合起诉条件的,应当在7日内立案,并通知当事人;不符合起诉条件的,应当在7日内作出裁定书,不予受理;原告对裁定不服的,可以提起上诉。
- (3) 开庭审理。根据《民事诉讼法》的相关规定,人民法院审理民事案件,应当在开庭3日前通知当事人和其他诉讼参与人。公开审理的,应当公告当事人姓名、案由和开庭的时间、地点。

开庭审理前, 书记员应当查明当事人和其他诉讼参与人是否到庭, 宣布法庭纪律。

法庭调查按照下列顺序进行: ① 当事人陈述; ②告知证人的权利义务, 证人作证, 宣 读未到庭的证人证言; ③出示书证、物证、视听资料和电子数据, ④宣读鉴定意见; ⑤宣读勘验管或。当事人在法庭上可以提出新的证据。当事人经法庭许可, 可以向证人、鉴定 人、物验人发问。当事人要求重新进行调查、鉴定或者勘验的, 是否准许, 由人民法院 决定。

原告增加诉讼请求,被告提出反诉,第三人提出与本案有关的诉讼请求,可以合并 审理。

法庭辩论按照卜列顺序进行; ①原告及其诉讼代理人发言; ②被告及其诉讼代理人答辩; ③第三人及其诉讼代理人发言或者答辩; ④互相辩论。

法庭辩论终结,由审判长按照原告、被告、第二人的先后顺序征询各方最后意见。

法庭辩论终结,应当依法作出判决。判决前能够调解的,还可以进行调解;调解不成的,应当及时判决。

原告经传票传唤, 无正当理由拒不到庭的, 或者未经法庭许可中途退庭的, 可以按撤诉处理, 被告反诉的, 可以缺席判决。被告经传票传唤, 无止当理出拒不到庭的, 或者未经法庭许可中途最庭的, 可以缺席判决。

书记员应当将法庭审理的全部活动记入笔录,由审判人员和书记员签名。法庭笔录应当当庭宣读,也可以告知当事人和其他诉讼参与人当庭或者在5日内阅读。当事人和其他诉讼参与人认为对自己的陈述记录有遗漏或者差错的,有权申请补正。如果不予补正,应当将申请记录在零。

法庭笔录由当事人和其他诉讼参与人签名或者盖章。拒绝签名盖章的,记明情况附卷。 (4) 评议和宣判。

评议: 法庭辩论结束后,由审判长宣布休庭,案件进入合议庭(或独任庭)评议阶段。 合议庭评议案件应"秘密进行。合议庭评议实行少数服从多数的原则,即评议时,如合议 庭成员意见不同,则以多数成员的意见为合议庭意见,写入判决书中,不同意见应当如实 记录在案,归案各查。

宜判: 宣告判决分为当庭宣判和定期宣判两种方式。

当庭宣判是在开庭审理结束当庭评议后即刻宣判。人民法院当庭宣判的,应当在 10 日 内发送判决书:定期宣判是在开庭审理后另定日期宣判。

定期官判的, 官判后立即送达判决书。

宣告判决时,必须告知当事人上诉权利、上诉期限和上诉的法院。

人民法院适用普通程序审理的案件,应当在立案之目起6个月內审结。有特殊情况需要延长的,由本院院长批准,可以延长6个月;还需要延长的,报请上级人民法院批准。

3) 处理依据

处理依据包括《旅游法》《民法通则》《合同法》《消费者权益保护法》《侵权责任法》 《民事诉讼法》及《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》等。



(1)根据 修炼 # 如理输养者与价格经验者为生的运养可以通过到配金经验) #2

2 / 当た存むが友生后 張与者作力与さると同事所は、財、是古有自主連挙述の之诉或 侵权之诉的权利?



高柱其与广州市环字旅行社有限公司 花都自由部等流游服务合同组纷案

案情简介

 市花都区人民医院 广广市白玉区钟等等值医院补念、疾病诊听包括皮肤软组织受损等 高柱目右序具充著 365 元。高纬钟自正用,诗的"韦教及缺坏还是这百序草本库包特。15天,此后有训练地因皮肤软组织受伤更好点理各分。2007年多月 14日 广,市旅等美早监督管理所组织等于人双方补下次保存收得到将中央生的可是进行驾客 双方软争区。无法达成协商、高柱其多次向有关部(投资、花类特色支发及扩展合计2975元)为和关学支服务可影产生交通费 422 元。为643、中,市、市市市工作中记录中等第120元。在诉讼中,两被告认为皮肤过敏不会导致皮肤软组中以为,并向原来之种中遗憾还有关系等。与家认为学家的皮肤认知证认有可能与致更软软组中以为"全国"中,专生与自己"中高特其力多合",我用、555.1元,传统多是长表之为方元,实业费422元。自该费120元。合计1194.6元。但不同点所担高柱提出的精神损害赔偿金3万元。

本案中诉讼角色

原告: 高桂其

被告: 环宇公司花都门市部

被告: 环宇公司 庭事團示





不法官

原告诉称 1: 在试用"蛇药"前,被告未告知试用可能引起的 后果,也没有制止原告试用。 原告诉称 2: 被告应承扣涉

案费用 1194.6 元, 承担精神损害 赔偿 3 万元。 被告辩称 1: 皮肤过敏不会 导致皮肤软组织损伤……

被告辩称 2: 自愿承担原告的涉案费用 1 194.6 元, 不同意承担原告的持神损害赔偿金 3 万元。





原告诉称 1 在证用"蛇药"前 被告诉字公司花都 J市邻工作人员没有向原告及其他 闭员告知证用"蛇药"可能与虾的后果 他没有未正原告证用 证证

申告诉称 2 自试用 班荷 等数支缺不适至经合疗基本经合持续 15 天 此后不可断 地国民职数组织受伤而进行申赠告序。花辈 355.1元 多次向有关船门投诉。花里还直投 及复印要台计。97.5元 为鲜 天兰皇假务问题产生交通券 422 元 为诉讼高责否而办妨告 工商帝已受奸 花费 120 元、费用台计 1 154.6元 原由被告承担 被告诉承担请申损害赔偿金 3 万元。

被告辩称 1. 皮肤过敏不会导致皮肤软组织损伤,并向原宙法院申请前往有关部门就该问题进行调查取证。

被告的符2 自即承担無理目 主宰 台疗费用 355 1 元 传自费及复印费 297.5 元 交通 费 420 元 青海费 120 元 台) 1 1 194.6 元。但不同意《担危性具故证的精神报集治院会 9 元二

一亩法院裁判理由

一审法院判决

依。」臣主献上、第二百三八字 一点九名4字位约为 第十一字 第四十一字。公司 决 等十四条第一个及 第二人臣去三关于他去的上宫实际中的一一位 计符名于可能的编辑。 等八字的规定 上决处 下一括于公司在下车,决发生去建发为之日至 10 日内支付 1 194 6 元 给高柱其(2 取回高柱其的其他标论请求。

原告高柱其不服一审判决,提起上诉,二审法院继续审理。

本社具上诉你。环军人马克勒,内部在2017年7月12日前没有在花额区旅游局主册。 没有在京都区组化上游的条件。如托车公司里的本次航空。大声作弊,广对基础成的形式 货工士。在出事后。环军三司等国在二世市。无标准是三司一多次提供也无信事。从受伤 专令已一年多、对目心理能制造成较大势的,请便受到很大伤害。因此是决是来被上诉人员 偿精中损失3万元。

两被上诉人服从原审判决。

二审诉讼角色

上诉人(原审原告): 高桂其

被上诉人(原审被告1): 环字公司花都门市部

被上诉人(原审被告2): 环宇公司

庭审图示



法官

上诉人(原审原告) 诉称 1: 环字公司应对其造 成的损害负责。 上诉人(原审原告)

上诉人(原审原告) 诉称 2: 坚决要求赔偿精神

损失3万元。

被上诉人(原审被告1) 辩称1:服从原审判决。 被上诉人(原审被告2) 辩称2:服从原审判决。

原告

被告

上诉人《原审原告》;诉称 1:被上诉人《原审被告 1)环字公司花都门市部在 2007年7月 12日前没有在花都区旅游局注册,没有在花都区组团出游的资格,故被上诉人组织的本次旅游属黑市旅游,应对其造成的损害负全责。

上诉人(原审原告)诉称2:在出事后,被上诉人(原审被告2)环宇公司将其留在三亚市,无探望与慰问,多次投诉也无结果。从受伤至今已一年多,对其心理健康造成较大影响,精神受到很大伤害,因此坚决要求被上诉人赔偿其精神损失3万元。

被上诉人(原审被告1)辩称1:服从原审判决。

被上诉人(原审被告2)辩称2: 服从原审判决。

二审法院裁判理由

广东省广州市中级人民法院认为: 环宇公司及其花都门市部均已申领营业执照,依法具备旅游经营资格,故高桂其上诉称环宇公司花都门市部无权在花都区组团出游的主张缺乏事实依据。本院不予支持。对于高桂其主张的精神损害赔偿。首先高桂其是以旅游服务合同为由起诉,其可根据《合同法》的有关规定主张对方承担赔偿财产损失的违约责任。但其要求对方承担精神损害赔偿,缺乏法律依据;其次就其所变的人身伤害而言,经治疗已基本痊愈,并未造成严重后果,尚不具备法律规定的要求精神损害赔偿的条件。因此,原审法院对此认定正确,并无不当。综上所述,高桂其的上诉请求缺乏法律依据,本院不予支持。

二亩法院裁判

广东省广州市中级人民法院依照《民事诉讼法》第一百五十三条第一项(1991 年版,现 行为第一百七十条第一项)的规定,判决如下:驳回上诉。维持原判。

(案例来源: 奚晓明、最高人民法院审理旅游纠纷案件司法解释理解与适用、北京: 人民 法院出版社、2010)

本章小结

通过本章的学习,了解旅游纠纷解决的各种方式、途径及纠纷解决的法律法规依据,重点掌握旅游纠纷的投诉解决和诉讼解决。在旅游纠纷的投诉解决中。注意把握运用调解的方式解决纠纷。但注意调解自愿原则的适用。在旅游纠纷的诉讼解决中。在进约责任和侵权责任竞合时案由选择的考量上,着重从有利于原告方利益最大化角度权衡选择;注意把握旅游纠纷通过民事诉讼方式解决的程序,尝试通过一定的法律技能训练把握"打官司"的基本诉讼法律技能、技巧。



关键术语

旅游科的 自行协商和解 调解 仲裁 旅游技师 民事诉讼

1. 名词解释

- (1) 旅游纠纷 (2) 自行协商和解 (3) 调解 (4) 仲裁 (5) 旅游纠纷的投诉解决
- (6) 旅游纠纷的诉讼解决
- 2. 填空题
- - (2) 我国《旅游法》规定,消费者协会、旅游投诉受理机构和有关调解组织在双方 的基础上,依法对旅游者与旅游经营者之间的纠纷进行调解。
 - (3) 我国《旅游法》规定,旅游者与旅游经营者发生纠纷,旅游者一方人数众多并有 共同请求的,可以推选__________参加协商、调解、仲裁、诉讼活动。

3. 简答题

- (1) 简述调解的主要特征。
- (2) 简述仲裁必须遵循的原则。
- (3) 旅游投诉纠纷解决方式中调解的基本程序流程是什么?

4. 思考题

- (1) 旅游纠纷投诉解决的当事人范围是什么?
- (2) 旅游投诉管辖是如何规定的?
- (3) 旅游纠纷通过民事诉讼方式解决的基本诉讼程序是什么?

5. 实训题

任某(26岁,南昌市人),于前年夏天,报名参加了由南昌某旅行社组织的港澳旅行团,但双方未签订旅游合同。任某在无领队资格的领队胡兰花的带领下,随旅行团从南昌出发。抵达香港特别行政区后,任某与领队胡兰花及其他团员上街游货,行至周生生金行门口,任某在横过马路时被一辆双层巴士撞倒,后经香港市民营救,送往医院抢救,先后在香港坡手木5次,住院34天。同年11月19日,任某回到南昌后,在江西医学院第一附属医院住院13天,花费医疗费15859.22元。任某的家人去香港探望病人花费交通费11898.80元。经法医鉴定,任某仍线等级为十级、继续治疗费用为4000元。尔后,因双方协商赔偿事宜未果,任某诉诸法院,要求南昌某旅行社赔偿各项经济损失共计112355元。在庭审中,因南昌某旅行社不同意。数无法调解。

南昌市西湖区人民法院经审理认为,被告南昌某旅行社与原告任某虽然没有按照《旅行社管理条例》签订书面合同,但双方实际履行了旅游合同。被告违反约定使用无领队资格人员带团旅游,在旅游过程中未能确保旅游者安全,致使原告任某因交通事故造成十级伤残,被告对此应承担赔偿责任;原告要求被告赔偿其经济损失的要求,合情合理。应予支持。原告要求改造成、营养费、误工费、护理费过高,法院支持部分,精神抚慰金10000元的要求不符合《合同法》规定,不予支持。但其过马路时,因城都而发生交通事故,本人亦有责任、应减轻被告的赔偿责任;被告称垫付了原告费用》却无证据佐证,不予采信。因此,根据有关法律规定,南昌市西湖区人民法院依法判决:被告南昌某旅行社有限责任公司赔偿原告任某医疗费 15 859.22元,鉴定费 250元》合诊费 300元,继续治疗费 40 000元,护理费 1 410元,交通费 7 813元,在香港区疗费及护理用品费 2,000元、在香港的通信费 735元,营养费 376元,残疾赔偿金12.672元,误工费 1 600元,共计人民币 83 016.22元的 80%,合计人民币 66 413元,剩余 20% 的费用由原告任某自行承担。

(案例来源: http://www.66law.cn/laws/62724.aspx, 2018-10-9)

法院作此判决的理由是什么"

参考文献

陈学春, 叶娅丽, 2010. 旅游法规教程 [M]. 北京: 北京理工大学出版社,

范愉, 2007. 纠纷解决的理论与实践 [M]. 北京:清华大学出版社.

郭剑英, 孙萍, 2010. 旅游饭店管理 [M]. 北京: 化学工业出版社.

国家旅游局人事劳动教育司,2010,导游基础知识[MI,5 版,北京:旅游教育出版社,

韩力军, 2008. 旅游政策与法规 [M]. 武汉: 华中科技大学出版社.

韩玉灵, 2010. 旅游法教程 [M]. 2 版, 北京: 高等教育出版社,

李风荣,张小静,2011. 税法[M]. 北京:北京理工大学出版社.

李海峰, 2010. 旅游政策与法规 [M], 2版, 北京; 科学出版社,

李晓, 2008. 旅游公共关系学 [M]. 天津:南开大学出版社。

卢良志, 2008. 旅游业公共关系 [M]. 北京: 中国旅游出版社

孟凡哲,王惠静,2011.旅游法前沿问题研究[M].北京;中国法制出 乜瑛,等,2005.旅游政策与法规[M].杭州;浙江大学出版社。

全国导游人员资格考试教材编写组,2012.旅游法规常识JMJ.5 版 北京:旅游教育出版社。

宋朝武, 2002. 中国仲裁制度; 问题与对策 [M], 北京; 经济贷报出版社,

孙子文, 2002. 旅游法规教程 [M].2 版, 大连; 东北城经大学出版社,

田克勤, 1998. 世界免税品市场分析与中国免税品减的发展[J]. 山东工业大学学报(社会科学版), 45

(2): 44-47.

王洁洁, 孙根年, 马丽君, 2010. 中风旅游业发展: 一个新的战略契构——对《国务院关于加快旅游业发展的意见》的解读 [J. 旅游论坛: 03 (5): 39-47.

王莉霞,李九全,2009.旅游法规理论与实务[M].大连;东北财经大学出版社.

王利明,杨立新,1996.复权行为法[M].北京:法律出版社、

王世瑛, 贺湘辉, 2009, 崩游政策与法规 [M], 北京, 清华大学出版社, 北京交通大学出版社,

王志雄, 2012. 旅遊法规案例教程 [M]. 北京: 北京大学出版社、

魏日,陈明 2012/旅游法规[M]. 武汉:武汉大学田版社.

奚晓明, 2019. 最高人民法院审理旅游纠纷案件司法解释理解与适用 [M]. 北京: 人民法院出版社.

向三久, 2007, 旅游管理法规教程 [M], 2 版, 广州, 暨南大学出版社,

徐堃耿, 2008. 导游概论 [M]. 4版, 北京:旅游教育出版社,

徐孟洲、徐阳光、2012. 税法 [M]. 4版. 北京:中国人民大学出版社.

许汝贞, 2010. 旅游政策与法规 [M]. 青岛: 中国海洋大学出版社.

严振生,2007. 税法(修订版)[M]. 北京:中国政法大学出版社. 杨富斌,2011. 旅游法研究:问题与出路[M]. 北京:法律出版社.

杨劲松, 2012. 我国国际旅游中的免税业发展问题探析[J], 对外经贸实务(8): 8-11.

杨九铃, 2012. 国际离岛退免税政策和我国海南高境退免税政策的探讨[J], 商业会计(13): 36-38.

杨立新,2008. 侵权责任法原理与案例教程 [M],北京:中国人民大学出版社,

叶青, 2010. 税法(I): 应试指南[M], 北京: 人民出版社,

仪勇, 侯笑鑫, 2011, 旅游政策与法规 [MI, 北京; 北京师范大学出版社,

张建宏, 2008. 旅游饭店管理 [M]. 北京: 知识产权出版社.

赵峥蔚, 2002. 免税业从老外口袋里赚钱 [J]. 市场观察 (2): 86-89.

周忠海, 2001. 航空法判例与学理研究 [M]. 北京: 群众出版社.